www.ibtesama.com

كيف تجد طريقاً؟!

FARES_MASRY
مجلة الابتسامة
www.ibtesama.com

استخدام قوة الاقناع
لدى القانونيين
في حياتك اليومية

FARES_MASRY
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

دكتور / نويل سي نلسون

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore ...ليست مجرد مكتبة

www.ibtesama.com

FARES_MASRY
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

www.ibtesama.com

www.ibtesama.com

كيف تجد طريقك؟!

استخدام قوة الاقناع لدى القانونيين،
في حياتك اليومية

دكتور / نويل سي نلسون

FARES MASRY
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

www.ibtesama.com

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... ليست مجرد مكتبة – not just a Bookstore

المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)
ص. ب ٣١٩٦ تليفون ٤٦٢٦٠٠٠
الرياض ١١٤٧١ فاكس ٤٦٥٦٣٦٢
المعارض: الرياض (المملكة العربية السعودية)
شارع العليا تليفون ٤٦٢٦٠٠٠
شارع الاحساء تليفون ٤٧٧٣١٤٠
شارع الامير عبدالله تليفون ٢٦٤٥٨٠٢
شارع عقبة بن نافع تليفون ٢٧٨٨٤١١
الخبر (المملكة العربية السعودية)
شارع الكورنيش تليفون ٨٩٤٣٣١١
مجمع الراشد تليفون ٨٩٨٢٤٩١
الدمام (المملكة العربية السعودية)
الشارع الأول تليفون ٨٠٩٠٤٤١
الاحساء (المملكة العربية السعودية)
المبرز طريق الظهران تليفون ٥٣١١٥٠١
جدة (المملكة العربية السعودية)
شارع صاري تليفون ٦٨٢٧٦٦٦
شارع فلسطين تليفون ٦٧٣٢٧٢٧
مكة المكرمة (المملكة العربية السعودية)
أسواق الحجاز تليفون ٥٦٠٦١١٦
الدوحة (دولة قطر)
طريق سلوى – تقاطع رمادا تليفون ٤٤٤٠٢١٢

موقعنا على الإنترنت
www. Jarirbookstore.com

الطبعة الأولى
٢٠٠٢

حقوق الترجمة العربية والنشر والتوزيع محفوظة لمكتبة جرير

"Get your way" Arabic language translation Copyright © 2001 **by Jarir Bookstore,** All Rights Reserved.
Original English language edition published by **Prentice Hall** Direct.
Text Copyright © 1997 by Prentice Hall, Inc.

www.ibtesama.com

Get Your Way!

Put a Lawyer's Power of Persuasion to Use in Your Everyday Life

---

NOELIE C. NELSON, Ph.D.

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE

PRENTICE HALL
Career & Personal Development
Paramus, NJ 07652
A Simon & Schuster Company

www.ibtesama.com

FARES_MASRY
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

www.ibtesama.com

مقدمة

ماذا لو.... في كل مرة أردت شيئاً من مديرك، كان لديك استراتيجية ناجحة تسعى لتحقيقها؟

ماذا لو.... في كل مرة أردت إقناع زوجك بشيء، كان لديك مجموعة طرق تساعدك على النجاح؟

ماذا لو.... في كل مرة أردت إقناع زبون، أو عميل، كان لديك خطوات تتبعها لتحقيق ذلك؟

يحاول معظمنا إيجاد طريقة بالبدء بما يراه مناسباً في ذلك الوقت: مثل إعمال العقل، أو التهديد، أو الترافع، أو المساومة، أو البكاء، أو الصياح، أو الجدال، أو الدخول في نوبة هيستيرية، وأحياناً تيأس بعد محاولتك الأولى، وأحياناً أخرى تحاول ثانية مرة بعد أخرى، وأحياناً تحقق ما تريد، وأحياناً لا تحقق شيئاً.

والمحامون ليس لديهم تلك الكماليات البراقة؛ ففي كل مرة يقف فيها المحامي أمام القضاة، يؤخذ في الاعتبار شكله، ومدى احترامه لذاته، وحبه للسعادة، وما قد يوجد معه من مفكرات الجيب، والدفاتر. كما ينبغي على المحامين تلمس طريقهم في كل مرة؛ فالمحامون الذين يريدون النجاح، لا يمكنهم التخلي عن الإقناع، وتركه للمصادفة، فهذه ليست سمة المحامين الناجحين.

وعلى مدى الاثنتي عشرة سنة الماضية، عملت بجد مع المحامين، كمستشار قانوني، وقدمت لهم التوجيه بخصوص الطرق الاستراتيجية، وما يتعلق بقاعة المحكمة، وفي نفس الوقت جمعت خبرة كبيرة من العمل كآخصائي نفسي مع (ما نطلق عليهم) أناس «عاديين». ولكوني خبيراً، فقد ساعدت الناس العاديين الذين طلبوا مشورتي لمدة طويلة، وخلال عملي الخاص، حققت لهم ما كانوا يريدون في حياتهم بإشراكهم معي في نفس الطرق التقنية التي كنت أشرحها للمحامين، بغية النجاح في قاعة المحكمة، وبالتأكيد كان ذلك مفيداً، فالإقناع هو الإقناع، ومن يمكنه أن يستخدم طرق المواهب هذه المقنعة، أفضل ممن لديهم القدرة على الإقناع، ويستخدمونها كل يوم في مضمار عملهم

وهذه التقنيات التي تساعد زبائني من المحامين على كسب القضايا، وكذلك زبائني في عملي الخاص، لتحقيق ما يريدون في حياتهم، هي التقنيات التي أتناولها معكم في هذا الكتاب، وهذه التقنيات تنجح في داخل قاعة المحكمة، وخارجها.

إن المحامين الناجحين ماهرون في الإقناع، ويشحذون، ويطورون مهاراتهم في الإقناع، لأنه مع تغير الزمن، تتغير طرق إقناع الناس؛ فمثلاً، «الكسب عن طريق

www.ibtesama.com

الترهيب» لم يعد يفيد كثيراً، «وطريقتي، أو الطريق السريع» من المحتمل أكثر أن تجعلك فاشلاً، أو تصل إلى نهاية خطأ بدلاً من كسب تعاون الآخرين، حيث يتوقع الزبائن، والموظفون، والعاملون معك، والعملاء، والأزواج، والأصدقاء، و الأسرة جميعاً، أكثر من ذلك؛ فهم يتوقعون المزيد من المعاملة باحترام، وبعزة، وباعتبار.

وأنت تقول: «حسناً، إن كل شيء يبدو جميلاً جداً، ولكن كيف أحصل على ما أريد في مثل هذه البيئة؟ فلديّ الكثير من العمل! ولا يمكنني أن أجلس لرعاية الناس فقط طوال اليوم.» وأنت محق، ولا تستطيع ذلك، كما لا ينبغي أن تفعل هذا؛ فكل ما عليك أن تفعله، هو أن تقبل النظر إلى طريقة مختلفة، لمحاولة تحقيق ما تريد، والتفاعل مع الناس.

وينجح كبار المحامين، لا لأنهم أكفأ في فهم القانون، ولكن لأنهم أكفأ في التفاعل مع الناس، ومع ذلك حققوا غايتهم؛ فالمحامون الناجحون يفهمون ما يحتاجه الناس لكي يقتنعوا، وذلك مايسعون إليه، وإذا كان الفوز في قضية يعتمد فقط على «الحقائق»، فلا حاجة للمحكمة، وكل ما يلزم هو إعطاء المحقق قائمة «بالحقائق»، وكما رأينا في محاكمة أوه چيه سيمبسون، ونشاهد يومياً في المحاكمات على شاشة التلفاز، فإن الحقائق ليست إلاّ مجرد بداية، ويجب أن تقدم بطريقة معينة لإقناع القضاة بأحقيتك في قضية معينة.وبالمثل، فالفكرة التي تدور في ذهنك، هي مثل المنتج الذي تبيعه، ومثل الخدمة التي تقدمها، والمعلومات التي تريد أن تقدمها في البداية، هي المادة الخام التي يجب عليك عندئذ أن تقدمها بطريقة معينة لمن يحتاجها.

ويمر الجزء الأول من النجاح بخطوات سبع يتبعها المحامون ليفوزوا، ويريك هذا الجزء بشكل عملي جداً، وواقعي ١١٠ طريقة تقنية يستخدمها المحامون، لضمان نجاحهم، وكيف تستخدم تلك الطرق. ففي الفصل الأول ـ مثلاً ـ ستتعلم المصداقية، أي «عنصر المصداقية»، حيث تحدد المصداقية ما إذا كان الشخص الذي أمامك، سيصدق مانقول، ويرى أنه حق، لأنك قلته، أم لا، وهذا أساس نجاح المحامي كمدافع مقنع. وستتعلم الطرق التقنية التي يتبعها المحامون لإقامة «مصداقية فورية» مع القضاة، وكيف تستطيع استخدام نفس هذه الطرق التقنية لإقامة مصداقيتك.

وفي الفصل الثاني، ستكتشف ما ينبغي عليك قوله، وكيف تقوله، وهذان شيئان مختلفان تماماً، وسترى الطريقة التي بها تقدم الحقائق، حيث إنها تشكل فارقاً بين الفوز، والخسارة. ويوضح لك الفصل الثاني، كيف يستخدم المحامون الناجحون لغة الجسم، للتعبير عن تفسيرهم للحقائق بقوة، وكيف يمكنك استخدام نفس الطرق التقنية لتقديم «الحقائق» التي لديك بصورة فاعلة.

www.ibtesama.com

وفي الفصل الثالث ستكتشف أن هناك عالماً من الاختلافات بين «تقديم» ما لديك، وبين «إقناع» من تخاطبه؛ فالمحامون الناجحون الذين يتميزون ـ أساساً ـ بالقدرة على الإقناع، يستخدمون كافة قدراتهم الصوتية المتفاوتة بين الارتفاع، والانخفاض، وتغيير النبرة، والطبقة الصوتية، للحفاظ على انتباه القضاة، وإصغائهم التام لهم، واستعدادهم، ورغبتهم في سماع المزيد، فهم يستخدمون الطرق التقنية الصوتية، ومهاراتهم، ليتأكدوا من أن القضاة مقتنعون حقاً. ويقدم لك الفصل الثالث هذه الطرق التقنية الصوتية، والمهارات التي يستخدمها المحامون لإقناع القضاة، ويبين لك كيفية تطبيق تلك المهارات عملياً.

ويتعلق الفصل الرابع بقضية الثقة، وهي قضية هامة؛ فبدون ثقة، لن يكون هناك إقناع، ومهمة المحامي الأولى، هي إيجاد نوع من العلاقة مع القضاة الذين ـ بدورهم ـ ستنشأ لديهم الثقة. ويقدم لك الفصل الرابع طرق المحامين الرئيسة لإقامة الألفة، مثل «انعكاس الصورة»، و«طرق الإدراك»، و«تقدم، وقد»، ويبين لك كيف تستفيد من هذه الطرق التقنية.

وفي الفصل الخامس، ستعرف أن الإقناع ليس طريقاً يسير في اتجاه واحد؛ فالمحامي الناجح، يصغي دائماً لكيفية تلقي الآخرين لما يقوله ـ هو ـ ويوائم طريقته، ونقاشه، واستراتيجيته، حسب ذلك التقييم. ويوضح لك الفصل الخامس كيف يصغي المحامون بعيونهم، وآذانهم، بالطريقة التي تساعدهم على كسب قضيتهم، ويقدم لك الطرق التقنية ليمكنك من الاستماع بفطنة تستفيد منها.

وفي الفصل السادس، ستكتشف كيف يمكن للمحامين الناجحين جعل القضاة يرون القضية بالصورة التي يراها المحامي، لكي يفسروا الحقائق بالطريقة التي يريدها المحامي، وليس بشكل عشوائي، ولا حسب وجهة نظر محامي الخصم. ويبين الفصل السادس لك، الطرق التقنية التي يستخدمها المحامون، والتي تشبع حب القضاة للمنطق، وكيف يمكنك استخدام المنطق لترشد أولئك الذين تريد أن تقنعهم بوجهة نظرك.

ويناقش الفصل السابع كل قضايا العواطف، و الانفعالات الهامة؛ فالمحامون الناجحون، هم أولئك الذين يعرفون تمام المعرفة كيف يثيرون عواطف، ومشاعر القضاة، ويلمسون أوتار قلوبهم، وأرواحهم. ويبين لك الفصل السابع كيف يستخدم المحامون العواطف، والمشاعر، عن قصد، وبنجاح، ليستميلوا القضاة، وكيف يمكنك استخدام نفس الأسلوب لكسب من تريد أن تقنع.

وفي نهاية كل فصل، توجد عدة تطبيقات ستساعدك على تطبيق الطرق التقنية الواردة بشكل عملي، وفي مواقف يومية، وهذه التطبيقات تحول النظرية إلى واقع، ويمكن استخدامها مراراً وتكراراً كلما ازدادت ثقتك.

www.ibtesama.com

وكما اتضح من الفصول السبعة الأولى، فإن الإقناع لا يتعلق بالجدال، وعلى الأقل ليس بالمعنى الذي يظنه معظم الناس بخصوص الجدل: تنافس اثنان معاً، وكل منهما يحاول فرض وجهة نظره؛ فالإقناع يتعلق بالتصميم بعناية، وشرح وجهة نظرك بالطريقة التي تكسب بها الناس بدون «جدال» بالمعنى التقليدي، والإقناع هو استراتيجية، والخطوات السبع تزودك بطريقة سهلة لتحديد الاستراتيجية التي ستكون الأكثر كفاءة في إيصالك لما تريد في كل موقف على حدة.

والجزء الثاني مخصص للتطبيق العلمي لهذه الطرق التقنية، مبيناً لك كيفية استخدامها في مواقف حياتية واقعية: في العمل، وفي المنزل، وفي العالم، فمثلاً سترى كيف:

* تتفاوض مع صاحب عملك، ليعطيك علاوات أفضل، ويحقق لك ظروف عمل أفضل.
* تقنع أفراد أسرتك بعمل الأشياء كما تحب.
* تحث زملاء العمل، والموظفين، والمديرين، بالسير حسب أفكارك، ومشروعاتك.
* تكسب أصوات الناخبين، والمقاولين، والأصهار، والآخرين وتأييدهم لوجهة نظرك، وتحصل على ما تريد.

هذه هي الاستراتيجيات، والطرق التقنية، التي أريد أن تشاركني فيها، لأن بها يمكنك إقناع الناس بجدارة فكرتك، وبفائدة خدمتك، أو منتجك، وبعدالة قضيتك؛ ويمكنك تحقيق ماتريد مثل المحامين الناجحين، وهذا لن يحدث في كل مرة؛ فحتى المحامون الأكفاء يخونهم الحظ من وقت لآخر، ولكن بهذه الطرق التقنية، وتطبيقاتها، ستندهش بعدد مرات النجاح، وبسهولة تلمس طريقك بصورة رائعة. فتعلم، ومارس، وطبق الطرق التقنية التي أغنت، وشهرت المحامين الكبار، وحقق المزيد مما تريد في كل مرة.

www.ibtesama.com

المحتويات

المقدمة

واحـــد

الخطوة الأولى ١

وضع أساس راسخ ذى مصداقية

- ما الذي يعرفه المحامون عن كيفية تكوين الأشخاص، للانطباعات الأولى؟ وكيف يمكن استخدامها لصالحك؟ ١
- استخدم الانطباعات الأولى لتعيين مصداقيتك بالطريقة التي يتبعها المحامون. ٦
- إن ما يدخل في الانطباع الأول الرابح للمحامي، يمكن أن يدخل في إحداثك الانطباع الرابح طوال الوقت. ٩
- اربط مصداقيتك بالاتجاه الذي يستخدمه المحامون لكي يكسبوا ٢٤
- الخلاصة. ٢٧

اثنـــان

الخطوة الثانية ٤١

أشرك طاقة جسمك

- ماذا يعرف المحامون عن طاقة لغة الجسم؟ ٤١
- كيف يمكنك استخدام أساليب المحامين، لكسب ثقة الناس، عن طريق لغة الجسم الفعالة؟ ٤٦
- كيف تقنع الآخرين مستعملاً لغة جسمك، كما يفعل المحامون الناجحون؟ ٧٠
- كيف تستطيع استخدام الطرق الفعالة التي يستخدمها المحامون، للتواصل عن طريق تعبيرات الوجه؟ ٧٣
- كيف تؤثر في الناس بعمق، باستعمال تعبيرات وجهك؟ ٧٩
- إن المحامين الناجحين «رشيقو البدن»: طور حركات جسمك التي توضح، وتبلور نقاطك الهامة بصورة مقنعة. ٨٢
- كيف تتخلص من السلوكيات غير المفيدة؟ ٨٩
- تعلم طرق استخدام المحامين للمشي من أجل الإقناع. ٩٠
- كيف تجعل جهاز عرض الصور على الجدار، والخرائط، والمنضدة، والمنصة، يعملون لصالحك، لا ضدك؟ ٩٨

www.ibtesama.com

ثلاثة

الخطوة الثالثة ١١١
كن مقنعاً باستخدام صوتك
ـ كيف يستخدم المحامون أصواتهم، لكي يحولوا تقديم المعلومات ببساطة إلى طريقة إقناع ديناميكية للناس؟ ١١٢
ـ كيفية استخدام التقنيات الصوتية المضمونة لدى المحامين، للمحافظة على انتباه الناس، وإصغائهم. ١١٣
ـ تعلم الأساليب الصوتية القوية ـ لدى المحامين ـ الخاصة بإقناع الناس. ١٢٦
ـ الخلاصة. ١٤٣

أربعة

الخطوة الرابعة ١٥٣
طور الثقة عن طريقة تنمية العلاقات
ـ كيف يكسب المحامون ثقة القضاة عن طريق تنمية العلاقات؟ ١٥٣
ـ تعلم كيف تطور علاقة، مثلما يفعل المحامون، عن طريق إرساء قاعدة مشتركة مع الآخرين. ١٥٥
ـ طريقة المرآة: طريقة قوية يستخدمها المحامون، لوضع أساس لإقناع الناس. ١٥٨
ـ أنماط المفاهيم: طريقة فعالة يستخدمها المحامون، لجذب الناس للاقتناع بهم. ١٦٨
ـ «المواكبة، والقيادة»: تقنية مبنية على ترديد عبارات محببة، يستخدمها المحامون للتعامل مع الشخصيات الصعبة. ١٧٤
ـ الخلاصة. ١٧٦

خمسة

الخطوة الخامسة ١٨٩
كسب ميزة بالإنصات الإبداعي
ـ كيف يستخدم المحامون الإصغاء الإبداعي، ليحصلوا على ميزة، وليربحوا قضيتهم؟ ١٨٩
ـ تعلم كيف يسهّل الإنصات الجيد بالنسبة لك، نيل ما تريد، بزيادة قدرتك على إدراك مواطن الضعف، ورصد التناقضات. ١٩٠

www.ibtesama.com

ـ يبحث المحامون عن ثلاثة تناقضات لفظية رئيسة، فكيف يمكنك استخدامها لصالحك؟ ١٩١
ـ يبحث المحامون عن ثلاث تناقضات غير لفظية، فكيف يمكنك استخدامها لصالحك؟ ١٩٣
ـ كيف «ينصت» المحامون إلى تلميحات لغة الجسد، ليحصلوا على ميزة؟ ١٩٥
ـ استخدم الاتصال البصري المباشر، بالطريقة التي يقوم بها المحامون. ١٩٨
ـ استخدم جسمك بشكل هادف، كما يفعل المحامون. ١٩٩
ـ استخدم إظهار الانتباه، كما يفعل المحامون. ٢٠١
ـ كيف يستخدم المحامون ردود الأفعال، للتأثير على العملية الفكرية للقضاة؟ ٢٠٢
ـ طريقة فعالة غير مباشرة، يستخدمها المحامون ليؤثروا على الأشخاص. ٢٠٤
ـ الخلاصة. ٢٠٥

ستة

الخطوة السادسة ٢٢٥

أقنع بالمنطق، والعقل

ـ ماذا يعرف المحامون عن كيفية تأثير المنطق، والعاطفة، على عملية صنع القرار عند القضاة؟ ٢٢٥
ـ هناك قوة في الضعف: تعلم كيف يحصن المحامون القضاة ضد مناقشات محامي الخصم، بواسطة الاعتراف بالضعف؟ ٢٣٩
ـ كيف يستخدم المحامون الأسئلة البلاغية ليورطوا القضاة في صنع القرار؟ ٢٤٣
ـ ينال المحامون الناجحون ما يريدون لأنهم يعرفون كيف يطلبون ما يريدون. ٢٤٤
ـ الخلاصة. ٢٤٨

سبعة

الخطوة السابعة ٢٥٧

اربح بالعاطفة

ـ كيف يستخدم المحامون العاطفة، ليجعلوا القضاة يؤمنون بعدالة قضيتهم؟ ٢٥٨
ـ تعلم استخدام العواطف، كما يفعل المحامون؛ لتكسب المشاركة الوجدانية مع قضيتك. ٢٦١
ـ قوة التجربة المشتركة: كيف ينشيء المحامون صلة عاطفية مع القضاة، كأساس للإقناع، وكيف يمكنك فعل هذا أيضاً؟ ٢٦٤

www.ibtesama.com

- تعلم استخدام رواية القصص، كما يفعل المحامون لإقناع الأشخاص. ٢٦٦
- كيف يمكنك استخدام التكرار، والعبارات الأخّاذة، و الكلمات المتعلقة بالنقود، كما يفعل المحامون، لكي يدعموا أهدافهم؟ ٢٧٦
- كيف يستخدم المحامون عمليات التشخيص، ليجعلوا القاضي، أو الشاهد، يرتبط ذاتياً بهدف ما؟ ٢٨١
- يختار المحامون الناجحون دائماً الفكرة الرئيسة المقنعة في القضية. ٢٨٦
- كيف يضع المحامون الأحداث في الزمن الماضي، أو المضارع، لكي يستميلوا عواطف القضاة؟ ٢٨٩
- احتفظ بتركيز الأشخاص حينما تريد، كما يفعل المحامون، باستخدام صيغ الحدث الإيجابية، أو السلبية. ٢٩١
- تعلم كيف تختار كلماتك، كما يفعل المحامون؛ لكي تؤثر على تفكير الأشخاص. ٢٩٣
- استخدم وسائل المساعدات البصرية، مثلما يفعل المحامون؛ في فترات متكررة كلما أمكن في نطاق القدرة البشرية. ٢٩٦
- إن طريقة تناول المحامين للدليل، لها أثر قوي. ٣٠١
- الخلاصة. ٣٠٣

ثمانية

الخطوة الثامنة ٣١١

من قاعة المحكمة إلى حياتك

- المثال الأول # : إقناع مديرك الذي تقلقه الميزانية، بإعطائك العلاوة التي تشعر بأنك تستحقها. ٣١٢
- المثال الثاني # : إقناع زوجك العنيد ـ الذي يؤمن برأيه، أو لا يستشيرك ـ بمكان الإجازة الذي تفضلينه. ٣١٧
- المثال الثالث # : إقناع أستاذك المتشدد الذي يتبع طريقة «إني لا أغير درجة ما أن أعطيها» بأن يفعل ذلك فقط. ٣٢٠
- المثال الرابع # : إقناع أصدقائك ـ المصرين على آرائهم ـ بأن اختيارك للمطعم هو أفضل اختيار. ٣٢٥
- المثال الخامس # : إقناع مديرك بأن تحصل على إجازة طويلة، وأن يضمن السماح لك بالعمل عند العودة. ٣٢٩
- المثال السادس # : حث موظفيك الكسالى على أداء العمل ـ بشكل ممتاز ـ لتحصل على العلاوة الخاصة بك. ٣٣٢

www.ibtesama.com

ـ المثال السابع #: إقناع رئيسك في العمل ـ التقليدي وذي الطراز القديم ـ لكي يسمح لك باستخدام الطريقة التي لا تخطر على البال: ترتيب العمل بشكل مرن. ٣٣٦
ـ المثال الثامن #: إقناع مقاولك ـ الذي يسوف ـ بإنهاء العمل في الموعد الذي تحدده. ٣٤٠
ـ المثال التاسع #: إقناع البائع الذي لا يسمح بالتخفيض، بأن يخفض الثمن، ويبيعك المنزل الذي تتوق إلى شرائه بالسعر الذي يناسبك. ٣٤٣
ـ المثال العاشر #: إقناع زملائك المنافسين لك الذين يقول كل منهم: «أنا أولاً» بمساعدتك في مشروعك، بدلاً من مشروعهم. ٣٤٩
ـ المثال الحادي عشر #: شراء أول سيارة جديدة في حياتك، بدون أن تنخدع. ٣٥٢
ـ المثال الثاني عشر #: إقناع أم عروسك في المستقبل، بدفع تكاليف الزفاف التي تريدها. ٣٥٦
ـ المثال الثالث عشر #: إبعاد الناخبين عن ذلك المنافس المحبوب جداً، لتفوز أنت في الانتخابات. ٣٦٠

قائمة مراجعة الخطوات، والطرق التي يجب استخدامها في وضع استراتيچيتك

www.ibtesama.com

الطرق الهامة الواردة في هذا الكتاب

الطريقة # ١: بناء المصداقية مع الخبرة
الطريقة # ٢: مواصلة العمل بشكل جدير بالثقة
الطريقة # ٣: اعتبارات النظافة
الطريقة # ٤: كن أنيقاً
الطريقة # ٥: اختاري الكماليات المناسبة
الطريقة # ٦: كن ملائماً
الطريقة #٧: نفذ الأعمال، كل عمل على حدة
الطريقة # ٨: أن تعرف متى تكون ساكناً
الطريقة # ٩: أن تظهر تركيزاً بصرياً مباشراً وثابتاً
الطريقة # ١٠: احصل على الاحترام بمنحه للغير
الطريقة # ١١: ركز مباشرة نحو الأشخاص
الطريقة # ١٢: كن مخلصاً، وملتزماً
الطريقة # ١٣: أن تملك التركيز الإيجابي
الطريقة # ١٤: كن مرتاحاً بصورة معتدلة
الطريقة # ١٥: وضع جسمك: يبني الثقة أم يهدمها؟
الطريقة # ١٦: وقفتك: ابتكر أساساً أكيداً
الطريقة # ١٧: ما يمكن عمله بالذراعين، واليدين
الطريقة # ١٨: وضع الرأس: متلفت، أو متغطرس، أو معتدل
الطريقة # ١٩: ليكن «مجرد الجلوس»، «جلوساً مع يقظة»
الطريقة # ٢٠: وفق بين لغة جسمك، وغرضك
الطريقة # ٢١: عبر عن الاهتمام الجاد، لتكسب ثقة الناس
الطريقة # ٢٢: عبر عن عدم موافقتك بشكل لطيف
الطريقة # ٢٣: عبر عن موافقتك بشكل لطيف
الطريقة # ٢٤: استخدم ابتسامتك باعتدال
الطريقة # ٢٥: عبر عن الاهتمام، أو عن عدم الثقة، باستعمال حاجبيك
الطريقة # ٢٦: اظهر قيمة الأشياء من خلال نظراتك
الطريقة # ٢٧: دع قصدك يوجه تعبيراتك
الطريقة # ٢٨: أقلع عن عاداتك الحركية غير الملائمة

www.ibtesama.com

الطريقة # ٢٩: حدد وقتاً للحركة، لتحقق أكبر أثر

الطريقة # ٣٠: تخلص من السلوكيات عديمة الفائدة

الطريقة # ٣١: استخدم المشي لتسيطر على المكان، أو الموقف

الطريقة # ٣٢: تحرك لتحافظ على اهتمام الناس، وانتباههم

الطريقة # ٣٣: استخدم المشي لعمل انتقال فعال بين نقاط الموضوع

الطريقة # ٣٤: استخدم التحرك لإنهاء نقطة ما

الطريقة # ٣٥: استخدم التحرك لإقامة علاقة خاصة مع الناس، أو الأشياء

الطريقة # ٣٦: استخدم التحرك لتشتت الانتباه عن شخص، أو تزعزع الثقة فيه

الطريقة # ٣٧: نسق تحركك مع حركات جسمك، وتعبيرات وجهك، ونظرة عينيك، لتحقيق أقصى حد من الإقناع

الطريقة # ٣٨: نوع في إيقاع الصوت، للإبقاء على يقظة، واهتمام الناس

الطريقة # ٣٩: استخدم طبقة الصوت، لتنم عن انطباع السلطة، والقوة

الطريقة # ٤٠: أظهر الثقة، والكفاءة، باستخدام النطق المتقن

الطريقة # ٤١: نظم ارتفاع صوتك، لإحداث أكبر أثر ممكن

الطريقة # ٤٢: استخدم العبارات المبسطة، لتتأكد أن المستمعين قد فهموا مقصدك

الطريقة # ٤٣: استخدم الوقفات، لتبرز النقاط الهامة

الطريقة # ٤٤: أعد المواضيع المملة إلى الحياة، باستخدام «التلوين» و«الارتفاع»، و«الانخفاض» في الصوت

الطريقة # ٤٥: استخدم الحواس الخمس، لكي ترسم مشهداً، أو موقفاً بصورة واضحة، ومقنعة

الطريقة # ٤٦: استخدم العواطف بشكل مناسب، لكي تحرك مشاعر الناس

الطريقة # ٤٧: «الارتفاع، والانخفاض» أقوى التقنيات التي تستخدم لإحداث تأثير عاطفي من أجل التوكيد على نقطة معينة، دون الظهور بمظهر ممثلي المسرح

الطريقة # ٤٨: كيفية عكس صورة الملابس، ولغة الجسم

الطريقة # ٤٩: كيفية استخدام المرآة مع الألفاظ، والنمط اللفظي

الطريقة # ٥٠: كيفية عكس مقدار طاقة الشخص

الطريقة # ٥١: كيفية التعرف على نمط إدراك الناس للعالم

الطريقة # ٥٢: كيفية استخدام النمط الإدراكي لدى الناس، لجعلهم مستعدين للاقتناع بك

الطريقة # ٥٣: كيفية استخدام «المواكبة، والقيادة»

الطريقة # ٥٤: البحث عن المضمون الذي يتعارض مع مضمون آخر

www.ibtesama.com

الطريقة # ٥٥: ابحث عن المضمون الذي يتعارض مع الأسلوب العاطفي

الطريقة # ٥٦: ابحث عن المضمون الذي يتعارض مع لغة الجسد

الطريقة # ٥٧: االبحث عن التغيرات في النبرة الصوتية

الطريقة # ٥٨: ابحث عن التردد المتكرر أكثر مما ينبغي، وأصوات مثل «آه»، و«أعتقد»

الطريقة # ٥٩: ابحث عن التناقضات في المفردات

الطريقة # ٦٠: كيفية تفسير تلميحات لغة الجسد بصورة دقيقة

الطريقة # ٦١: كيفية استخدام تلميحات لغة الجسد، لتقييم تأثيرك على شخص ما

الطريقة # ٦٢: كيفية استخدام تلميحات لغة الجسد، لكي ترشدك في التطور الناجح في قضيتك

الطريقة # ٦٣: استخدام الاتصال البصري المباشر، لتجعل الشخص يشعر بأنه مصغى إليه، ومصدق

الطريقة # ٦٤: استخدم جسدك، لكي تجتذب اهتمام شخص ما، لهدف ما

الطريقة # ٦٥: استخدام جسدك لكي تصرف انتباه شخص ما، بعيداً عن نقطة ما

الطريقة # ٦٦: استخدم إظهار الانتباه لتكسب تعاون شخص ما

الطريقة # ٦٧: امتنع عن إظهار الانتباه، لتجعل شخصاً ما غير مرتاح

الطريقة # ٦٨: استخدم المحادثات المسموعة، لكي تعبر عن هدفك

الطريقة # ٦٩: استخدم اللغة لكي تعزز قبول الناس لما يجب أن تقوله

الطريقة # ٧٠: استخدم فكرة رئيسة لتنظيم أفكارك بصورة مقنعة

الطريقة # ٧١: استخدم «قاعدة الثلاثيات»، لكي تدعم فكرتك الرئيسة بصورة مؤثرة

الطريقة # ٧٢: اتبع «قانون الأولوية»، و«قانون الحداثة»، لكي ترتب نقاطك، وبذلك تكون الأكثر إقناعاً.

الطريقة # ٧٣: استخدم «عبارة شاملة» لتقدم تقريراً عاماً أولياً، لكي يرشد الأشخاص عن وجهة نظرك.

الطريقة # ٧٤: تحدث بلغة كل يوم

الطريقة # ٧٥: استخدم لغة المهنة، والمصطلحات التقنية، واللغة العامية، بصورة ملائمة

الطريقة # ٧٦: عبّر بكلمات ملائمة لتوضيح الفكر

الطريقة # ٧٧: تحدث في قلب الموضوع

الطريقة # ٧٨: كيفية الاعتراف بنقاط الضعف بطريقة ما تعزز هدفك

الطريقة # ٧٩: كيفية الكشف عن نقاط ضعفك، لتزيد من جدارتك بالثقة

الطريقة # ٨٠: استخدم الأسئلة البلاغية، لتجذب انتباه سامعيك بشكل مؤثر

www.ibtesama.com

الطريقة # ٨١: كيفية استخدم النتيجة الواضحة للحصول على ما تريد
الطريقة # ٨٢: كيفية التعبير عن الإخلاص، لتؤثر في الأشخاص بشكل إيجابي
الطريقة # ٨٣: كيفية استخدام الأحاسيس الإيجابية، لكي تستميل الأشخاص
الطريقة # ٨٤: كيفية جذب انتباه الأشخاص
الطريقة # ٨٥: كيفية تنظيم حقائقك بطريقة ذات معنى عاطفي
الطريقة # ٨٦: كيفية تسهيل تجربة الأشخاص القوية، والمنجزة، في حدث ما، أو موقف ما
الطريقة # ٨٧: كيفية استخدام الأساطير، والقصص المعروفة جيداً، بجاذبية عاطفية متقنة «كصنارات الصيد».
الطريقة # ٨٨: استخدم التشبيهات، والأمثلة، لتساعد الأشخاص على الارتباط عاطفياً بهدفك
الطريقة # ٨٩: استخدم الأمثلة، والتشبيهات، لتحقيق التركيز، والتأثير على قضية ما
الطريقة # ٩٠: اختر أمثلة وتشبيهات ذات جاذبية عاطفية لسامعك المستهدف
الطريقة # ٩١: تجنب المشاكل المتوارثة عند استخدام الأمثلة
الطريقة # ٩٢: كيفية استخدام التكرار
الطريقة # ٩٣: كيفية استخدام العبارات الأخاذة
الطريقة # ٩٤: كيفية استخدام «كلمات المال»
الطريقة # ٩٥: اجعل الأشخاص منجذبين مباشرة بصيغة «أنت»
الطريقة # ٩٦: ترجم الحدث، أو الموقف إلى عبارات مأخوذة من التجربة الشخصية للأشخاص
الطريقة # ٩٧: احصل على ما تريد بتحويل فكرتك الرئيسة إلى قضية عامة
الطريقة # ٩٨: استخدم الزمن المضارع، لتساعد الأشخاص أن يرتبطوا ـ بصورة عاطفية ـ بالحدث، أو الموقف
الطريقة # ٩٩: استخدم الزمن الماضي لتبعد الأشخاص عاطفياً عن الحدث، أو الموقف
الطريقة # ١٠٠: احتفظ بالأشخاص على الدرب معك، باستخدام صيغة الإثبات في الحديث
الطريقة # ١٠١: أن تثير الشك باستخدام صيغة النفي في الحديث
الطريقة # ١٠٢: اختر الكلمات التي تعبر عن صور قوية في العقل الباطن
الطريقة # ١٠٣: اختر الكلمات التي تشجع الأشخاص على التفكير بالطريقة التي تريدهم أن يفكروا بها
الطريقة # ١٠٤: استخدم المساعدات البصرية لتوضيح أهدافك

www.ibtesama.com

ن الطرق

الطريقة # ١٠٥: استخدم المساعدات البصرية لجذب انتباه الأشخاص
الطريقة # ١٠٦: استخدم المساعدات البصرية لتحقيق الإدراك البصري
الطريقة # ١٠٧: استخدم المساعدات البصرية لتجعل الأشخاص يعيشون الأحداث، والمفاهيم، كشيء حقيقي
الطريقة # ١٠٨: استخدم المساعدات البصرية، لكي تدعم هدفاً ما، بصورة عاطفية
الطريقة # ١٠٩: كيفية التأثير على تفكير الأشخاص، بالطريقة التي توجه بها أهدافك
الطريقة # ١١٠: كيفية إقناع الأشخاص، بإظهار هدفك بصورة بدنية

FARES_MASRY
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

www.ibtesama.com

الخطوة الأولى:
وضع أساس راسخ ذي مصداقية

«يمكن أن يقف الشخص كأعظم خطيب عرفه العالم يمتلك أسرع ذاكرة، يستعمل أذكى سيكولوجيا، ويسرع في كل الوسائل التقنية للمناقشة، ولكن إذا لم يكن هذا الشخص جديراً بالثقة، فيمكنه أن يلقي خطبة على العامة». هكذا يقول أحد المحامين الأوائل، چيري سبنس، في وصف أدنى أهمية للمصداقية، وإن المصداقية هي شيء ينتبه إليه المحامي الناجح من أول يوم في المحاكمة.

ما الذي يعرفه المحامون عن كيفية تكوين الأشخاص للانطباعات الأولى؟ وكيف يمكن استخدامها لصالحك؟

تعتبر الانطباعات الأولى حاسمة لنجاح المحامي في قاعة المحكمة؛ فمن اللحظة التي يسير فيها المحامي نحو باب قاعة المحكمة، يحدد القضاة بالفعل ما إذا كان ذلك المحامي قابل للتصديق أم لا، ويحدد التقديم البدني الأوليّ للمحامي كيفية رؤية القضاة له، وماذا يعتقدون في المحامي، وفي موكله/موكلته، وكيف سيعيّن القضاة أي شيء يقال، أو ينفّذ بواسطة المحامي منذ ذلك الحين، وإلى الأمام، وإن التقديم البدني هو الخلفية التي يتم مقابلها تقييم كل عمل وكلمة للمحامي.

لماذا يعتبر الانطباع مهماً جداً؟ لأن المحامين يعرفون أنه إذا لم يثق القضاة في أنه إنسان جدير بالثقة، فلن يدع القضاة أنفسهم يقتنعون بواسطته. إن المصداقية هي عاملك الموثوق به، وإن المصداقية هي التي تخلق الثقة وتؤثر في القرارات، وتحدد المصداقية ما إذا كان شخص ما سيصدق أن أي شيء تقوله حقيقي فقط لأنك قلته، أم لا، كما تعتبر المصداقية حاسمة بصورة مطلقة؛ فإنها أساس نجاح المحامي كمؤيد مقنع لقضية ما، كما ستكون أساس نجاحك، ويجب أن يتم ترسيخها في حد ذاتها.

www.ibtesama.com

چوني كوثران، سبقته مصداقيته

إن اختيار چوني كوثران ـ كعضو رئيسي واضح بصورة شديدة في فريق المحامين المدافعين عن أوه چيه سيمبسون في محاكمته الجنائية ـ كانت خطوة ذكية جداً. امتلك مستر كوثران مصداقية عظيمة بداخل الاتحاد الأسود، ولدى زملائه، وكان يسير إلى قاعة المحكمة المتصبة بالفعل كشخص يمكن أن يكون موثوقاً فيه، وكشخص ما كان القضاة ميالين إلى تصديقه.

«لقد كان كوثران هو أحد هؤلاء الأشخاص [قبل قضية سيمبسون] الذين يصعب ـ دائماً ـ ألا تحبهم؛ فهو يمتلك ابتسامة وحماساً حاضرين، وأسلوب مرح مع كل شخص، وتتقلب عينه بتأثيرات شديدة، ولا يبرز التكبر والافتخار، ويبدو أن شعار كوثران هو: «عش حياتك واترك غيرك يعيش حياته»، ولقد كان محبوباً دائماً ومحترماً بصورة جيدة جداً في الاتحاد الشرعي، ومعروفاً ومحترماً بصورة خاصة في الاتحاد الأسود.»

يخلص محامي المنطقة روبرت مورجنتو الرأي المعلوم لكثير من محامي المحكمة البارزين، عندما يعلن: «يصنع الكثير من القضاة قرارهم ليس فقط على الدليل، ولكن أيضاً على ما إذا كان المحامي يمكن تصديقه.». إن جدارة قضية الموكل متصلة بصورة أساسية بجدارة المحامي، وإن صدقت هيئة المحكمة أن المحامي جدير بالثقة، فإن هذا سوف يمد تلك المصداقية للموكل والقضية، ويكون المحامي في المحاكمة بقدر ما يكون الموكل تماماً.

وكذلك أيضاً، إذا كنت قابلاً للتصديق، فسيمد الآخرون مصداقيتك إلى مدى واسع ـ مهما يكن ما تحاول أن تقنعهم به ـ، وسيكونون راغبين في الإنصات بصورة جادة لما عندك لكي تقوله؛ فقط لأنك تؤثر فيهم كشخص يستحق الإنصات إليه.

إنك تقول لنفسك: «يالللدهشة، إنني من أنا؛ فكيف أعرف إذا كنت جديراً بالثقة أم لا؟ بالتأكيد إنني أعرف عندما أكذب، ربما أنني لا أفعل ذلك جيداً جداً، ويمكن أن يقول الناس ذلك، إلا أنني لا أعرف ما الذي أفعله أيضاً، غير كوني صادقاً.» هناك مقدار عظيم يمكنك أن تفعله، لكي تضمن مصداقيتك عندما تفهم ـ كما يفعل المحامون ـ كيف يتم تكوين الانطباعات الأولى.

يعين القضاة ما يرونه بواسطة عملية تسمى قوالب لفظية، والتي تصبح حينئذ أساس انطباعهم الأولي على المحامي، أو الشاهد.

www.ibtesama.com

نزول براءة طالبة كاثوليكية؛ محاكمة وودي آلين/ مايافارو

في محاكمة وودي آلين/ مايافارو، أشارت نيويورك تايمز إلى مايافرو أثناء استجوابها (استجواب الشاهدة) بواسطة ألكون أبرومونز، بالتعبيرات التالية:

«المرأة التي أجابت بهدوء على استجواب أبرومونز أثناء يوم طويل ممل، بدت مثل تلميذة كاثوليكية رومانية، من النوع الذي يستحق درجات الامتياز مباشرة في السلوك، وفن الخط؛ فبينما كانت مرتدية الجزء الخلفي من ثوبها ذي الثنيات من اللون الأزرق المخضر، وسترة بحرية فضفاضة، وقميصاً أبيض مزرراً حتى الحلق، أجابت مس. فارو بأدب على سلسلة من الأسئلة اللامتناهية فيما يبدو.»

إن «مظهر الطالبة الكاثوليكية» الموصوف في نيويورك تايمز اعتمد على مصداقية مس فارو في الملبس، ولغة الجسم، والتي نقلت الصدق، والبراءة والثقة؛ فمن يمكن أن يكون أكثر صدقاً من طالبة كاثوليكية مؤدبة ومحتشمة؟

يعتبر شيوع بعض الألفاظ عملية تدعنا نقود شؤوننا اليومية بالسرعة والكفاءة التي تأمر بها الحياة العصرية، كما يساعد شيوع بعض الألفاظ الأشخاص في تقرير ما يجب فعله مع المعلومات المعقدة، بتنظيمها وتيسيرها؛ فإنها تمكننا من أن نصنف المعلومات بصورة فورية عملياً، وبذلك يمكننا التفاعل، أو الاستجابة بصورة ملائمة.

المقدم أوليفرنورث: رجل مجتهد، ومستقيم، يقف ضد القطط السمان المدللة أمام القضاء

في التعليق على مصداقية المقدم نورث، قال القاضي المشارك في المحاكمة ـ ريتشارد بي كلين ـ (قاضي محكمة الدعاوى القضائية العادية في بنسلفانيا) لتعيين تأثير نورث على القاضي العادي: «إنني أعتقد أن الذي ساعده أنه طويل، ورفيع، وحسن المظهر، وأنه لم يبد مثل القطة السمينة المدللة ـ مثل بويند يكستر ـ وهو لم يبد كما لو كان واسع السلطة، أوالنفوذ، أو الثروة، لقد كان رجلاً مجتهداً.

عرف الأشخاص ماذا يعتقدون في المقدم نورث، بوضع ما عنده لكي يقوله في سياق كلامي لما يبدو عليه، ولقد بدا أنه «رجل مجتهد»، ولقد لوّن هذا بصورة شديدة كيف يسمع الأشخاص، ويفسرون ما كان يجب أن يقوله نورث.

www.ibtesama.com

القضية ذات العلاقة:

هناك بعض الأمثلة على كيفية استخدام الأشخاص للأفكار الشائعة في الحياة اليومية.

الموقف # ١

سيدة قلقة المظهر، في منتصف العمر، مرتدية رداء منزلياً بسيطاً، ولكنه نظيف، وتحمل طفلاً باكياً على ذراعها، وتطلب منك المساعدة.

التفسير الشائع: يكون تفسيرك الشائع المباشر للموقف هو: «هذه أم مشغولة؛ فإن الطفل يبكي، وربما أنه مريض.»

الاستجابة الملائمة المعتمدة على التفسير الشائع: إنك تستجيب إلى التماسها وشفقتها، وتحاول مساعدتها.

الموقف # ٢

شاب، ذو شعر طويل، زيتي المظهر، يتحرك مترنحاً في الريح، مرتدياً جلداً مدبوغاً ممزقاً ذا أزرار معدنية، تعلوه أوشام مزينة لصدره العاري، يصيح بأعلى صوت من السيارة، ويطلب المساعدة.

التفسير الشائع: إن تفسيرك الشائع السريع لهذا الموقف هو: «يبدو هذا الرجل شيطان من الجحيم، إن التماسه للمساعدة هو فقط ـ بدون شك ـ طريقة لجعلي قريباً بدرجة كافية منه، وبذلك يمكنه سرقة محفظتي، أو طعني»

الاستجابة الملائمة المعتمدة على التفسير الشائع: إنك تتظاهر أنك لم تسمع التماس الرجل مطلقاً، وتنطلق مسرعاً إلى أقرب محل لتتجنبه.

يساعدنا التفسير الشائع في تفسير، وتقييم المعلومات الجديدة على أساس ما نعرفه بالفعل، وبالتالي يساعدنا في جعل المواقف الخالية من المعنى ذات معنى بصورة ممكنة؛ فما إن يدرك الفرد المراد من الموقف، يمكنه توقع السلوك، أو الأحداث المستقبلية المبنية على أساس التفسير الشائع، وبذلك يكون حراً في الاستمرار في التعامل مع المسائل الأخرى، وبمنح كيفية عمل التفسير الشائع بصورة عامة، وكيف يؤثر التفسير الشائع في مصداقية المحامي مع القضاة.

www.ibtesama.com

القضية ذات العلاقة:

محامي يثير عصبيته، ويظل يمضغ في شاربه أثناء استجواب المحامي المعارض لشاهده ـ يتم تكوين رأي في إثارة الأعصاب، والمضغ، كدليل على الانزعاج، والقلق، ويكون تعيين القضاة لمثل هذا الانزعاج والقلق، هو أنه من المؤكد أن المحامي سيئ الاستعداد، وبناء عليه فهو غير محترف ـ وبخصوص هذا الإطار من الذكر في العقل، يعرف القضاة الآن كيف يفسرون أي شيء يفعله المحامي، وبذلك يصبحون متمتعين بالحرية في الاعتناء بالأحداث الأخرى في قاعة المحكمة.

إنك تخلق انطباعاً عن نفسك، سواء كنت تفعل هذا عن عمد أم لا، وإنه لا يحدث اختلافاً كبيراً، إذا قضيت ساعات في التفكير، والإبداع، والجهد، لتحدث الانطباع المفترض، أو إذا لم تقض ثانية في هذا، وتعتبر النتيجة مشابهة: سيستجيب لك الأشخاص على أساس إدراكهم لمن أنت.

دعني أكرر الجملة الأخيرة لأنها حاسمة: سيتم الاستجابة إليك بالعمل بناء على كيفية فهم الناس لك، وليس بتعبيرات من أنت حقاً، وإن هذا يعتبر اختلافاً مهماً؛ فإن المرأة القلقة في المثال المذكور منذ البداية، يمكن أن تكون خاطفة أطفال، ويمكن أن يكون سائق السيارة في حاجة إلى مساعدة بصدق، والأكثر تأكيداً أن الرجال ذوي المظهر الجذاب معروفون بأنهم يغتصبون ـ إن هذه حقائق ـ ولكن الاستجابة لكل هؤلاء الأشخاص قائمة على كيفية إدراكهم، وليس العمل على معرفة من هم حقاً.

هل سيرغب مهرب البضائع الحقيقي في تقديم نفسه؟

في دراسة مقامة بواسطة كروت وبو، وهما مراقبان حاولا أثناء سلسلة مقابلات الرسوم الجمركية، تقرير أي من ركاب الخط الجوي يهربون السلع المحظورة قانونياً، وأيهم لا يفعل ذلك. اشترك المراقبان في نفس الإجماع الواضح على الرأي بشأن التفسير الشائع لكيفية تصرف المهرب، والتي وافقوا عليها ـ لدرجة لافتة للنظر ـ فيما يتعلق بأي من المسافرين مهربي بضائع، وأيهم ليس كذلك، ومع ذلك في الحقيقة، كان المراقبان دائماً مخطئين تقريباً في ملاحظاتهم بغض النظر عن حقيقة أن التفسير الشائع لا يعمل وفق السلوك الحقيقي لمهربي البضائع؛ فقد تم الاحتفاظ به كمبدأ موجه «لكيفية تمييز مهرب البضائع»!

إن المشكلة، إذن، ليست ما إذا كنت جديراً بالثقة، ولكن ما إذا كان هذا يعني ما الذي يصنع الانطباع؟ إذا لم تعبر عن نفسك للأشخاص الذين تخاطبهم بطرق مدركة بصورة شائعة كإنسان جدير بالثقة، فلن يتم إدراكك هكذا.

www.ibtesama.com

استخدام الانطباعات الأولى لتعيين مصداقيتك بالطريقة التي يتبعها المحامون

إن مصداقية المحامي متكونة من عنصرين أساسيين: الخبرة، وهي قدرة المحامي على تكوين جمل قانونية، والمعتمدية، وهي مدى عدل وإخلاص المحامي في تكوين الجمل القانونية.

الطريقة # ١: بناء المصداقية مع الخبرة

تتصل الخبرة بمدى إعداد المحامي لقضيته جيداً، بمدى ضلاعته التي يكون فيها، ومدى احترافه. يتم تعريف «المحترف» بواسطة القضاة «كتقديم حريص للدليل»: إن المحامي الأصلي هو الشخص الذي يعتبر «موسوساً وقاطعاً» إذا كان يجب أن يتم تصديقك، فإنه لا يكفي فقط أن تكون مستعداً بصورة جيدة، وتدرك موضوعك بصورة شاملة، بل يجب أيضاً أن تظهر، وتبدو كما لو كنت مستعداً بصورة جيدة لهؤلاء الذين ينصتون إليك.

الطريقة # ٢: مواصلة العمل بشكل جدير بالثقة

يشتمل العمل بشكل جدير بالثقة «الأداء الموثوق به»، وإدراك القضاة «لإخلاص المحامي، وحماسته، الظاهرين بوضوح بالنسبة لقضية موكله.»

يثق المحامون العظماء في موكلهم، وقضية موكلهم حقاً، وتتضح هذه الثقة وتبلغ كل كلمة، وفعل لهم.

القضية ذات العلاقة:

يعلن جيري سبنس في التحدث مع المحامين الشباب: «إنه سحر الاهتمام بموكلي أحدنا؛ لأن الاهتمام هو سر الفوز، حيث تشعر هيئات المحكمة بسلطتها ـ سلطة خاصية الاهتمام ـ التي لا تقاوم، وتستجيب لها.... كيف يمكنك التوقع بأن تعتني هيئة المحكمة بموكلك، إذا لم تكن أنت كذلك؟ إن الاهتمام معد....» إنه هذا الاهتمام الذي يقنع القضاة بالكفاءة الحقيقية للمحامين، وبمصداقيتهم.

من المحتمل أن تمتلك نفس الثقة الشديدة بقضيتك، ولكنك إذا لم تعبر عن هذه الثقة بطريقة لفظية، وغير لفظية، بأسلوب يدركه الآخرون كأسلوب صادق، فلن يتم تصديقك.

يتعلم المحامون الناجحون ترك طرقهم المعتادة في التعبير عن أنفسهم على باب قاعة

www.ibtesama.com

المحكمة، ويعنون بمدى رغبتهم في أن يتم فهمهم في تلك القاعة من المحكمة. إن ما يهم في التقديم الناجح لقضيته/ قضيتها، ليس مصلحة المحامي الشخصية، ولكن المصلحة التي يدرك القضاة أنها تكون في المحامي؛ فإن مصالح المحامي الشخصية والعامة ـ وبصورة باعثة للأمل ـ ستنتهي بكونها واحدة ومشابهة.

كلمة تحذير: لايمكن تزييف الصدق حقاً؛ فربما يمكن أن تتم محاكاته للحظة، ولكن لا يتم التظاهر به لأي مدة طويلة من الوقت، وبناء على ذلك، فإن هذا يصح بدون قول أنك إذا لم تكن صادقاً فيما تقول، فلن «يمنحك» أي مقدارمن التدريب على مهارات الاتصال ذلك الصدق بطريقة ما. إنه تفكيرك الأول لأن تكون جديراً بالثقة، وخبيراً بصورة حقيقية، وأن تكون مستعداً بصورة جيدة، وراغباً في تعقب قضيتك «بشغف وحماس». إن الإحساس الداخلي الذي تملكه عن أمانتك، وصدقك، وكفاءتك، يمكن حينئذ أن يتم ترجمته إلى سلوكيات جديرة بالملاحظة مظهرة لهذه الصفات.

في تكوين انطباعهم الأوليّ عن مصداقية المحامي، يعتمد القضاة على عمليات صنع القرار الأساسية، وجمع المعلومات، ثم تحديدها. وإن تفحص المحامي، والموكل، والشهود للإشارات الظاهرية للكفاءة والصدق، تعتبر أجزاء هامة في عملية جمع المعلومات؛ فمن بدء المحاكمة مباشرة، يحتفظ القضاة بملاحظات شاملة عما يفعله المحامون، شاملة الاستعداد الشخصي، والعادات، والإيماءات.

أسرى في قاعة المحكمة: محاكمة الإخوة مينينديز:

لقد تم الإعلان بصورة شاملة عن محاكمة الإخوة مينندز، وبالرغم أن الإخوة اعترفوا بقتلهم لوالديهم، أفضت المحاكمة إلى هيئة محكمة عاجزة عن اتخاذ أي قرار؛ فقد وضح القاضي الذي اشترك في محاكمة أحد الإخوة وهو إيريك چالين مننديز: «بينما نكون معتقلين كأسرى في قاعة المحكمة، يكون لدينا القليل أيضاً لكي نفعله بجانب الانتباه، وإننا نربط الأهمية الكبيرة للأشياء التي يمكن ألا يلاحظها الرافض بأن يقسم يمين الولاء، مثل: ملاحظة مقصود بها إثارة الشك، وعدم الثقة بواسطة أحد المحامين، وتأنيب رسمي بارع بواسطة القاضي، واللمحة المستبدلة بواسطة المدعّى عليهم، والإشارة الثالثة أو الرابعة لشيء ما تم تقريره قضائياً بوضوح بعيداً عن القيود»

بناء على ذلك، فإن العديد من السلوكيات ـ التي ستصبح غير ملحوظة، وبالتأكيد غير محكوم عليها، في غضون الحياة اليومية ـ تتخذ فجأة نسباً جديدة وحاسمة.

www.ibtesama.com

القضية ذات العلاقة:

الموقف # ١

محامي يتلمس طريقه في محفظته الجلدية المسطحة بحثاً عن الوثيقة.

رد فعل القضاة: تأخذ هيئة المحكمة هذا السلوك الملحوظ، كدليل على أن المحامي غيرمستعد، وبناء على ذلك ربما غير كفؤ.

الموقف # ٢

محامي يحرك خاتم زواجه جيئة وذهاباً.

رد فعل القضاة: يفسر القضاة هذا كعصبية، ويحكمون على المحامي بكونه غيركفؤ؛ فإذا كان المحامي عصبياً، فمن المؤكد أنه يكون قلقاً، وبذلك من المؤكد أن لا يؤدي المحامي عمله بصورة جيدة، ومن المؤكد أنه سيفقد القضية.

باختصار، تتم قراءة عاداتك وطرقك الشخصية المميزة الحميدة تماماً، كمفاتيح ذات معنى لمصداقيتك، وتتخذ حياة لنفسها، سواء أحببنا ذلك أم لا؛ فإن المظاهر الخارجية تهم فعلاً، وإنها تؤثر مباشرة على ما يعتقده الأشخاص عنا، وبالتالي كيف يستجيبون لنا.

لا يتم فقط إحداث الانطباع الأول فورياً تقريباً، ولكنه من الصعب أيضاً أن يتغير حينما يتم إحداثه، ويظهر البحث أن الأشخاص يؤمنون بصورة عنيدة برأيهم الأول، وسيحاولون إنكار أو التقليل من قيمة المعلومات التي تظهر لتعارض الرأي الأول.

لماذا يذهب المغتصبون المتأنقون في مظهرهم إلى السجن؟

في قضايا الاغتصاب، والتي يكون فيها المدعى عليه حسن المظهر، أو وسيماً، تتجاهل القاضيات الحقائق التي تشير نحو ذنب المدعى عليه، مدعيات أن أي شخص يكون جذاب إلى هذا الحد، لا يملك الحاجة لأن يغتصب لكي يكون مشبعاً من الناحية الجنسية، وتفضل النساء الموثوق في رأيهن الأول، المبني أساساً على الانطباع الأول: «إنه جذاباً، وبالتالي ليس مغتصباً» وهذا اعتقاد واقعي لحقائق القضية.

بالرغم من أنه من المهم أن تحتفظ بمصداقيتك مع الذين تريد أن تقنعهم في كل الأوقات، فإن تعيين انطباعك الأول كشخص موثوق به، يعتبر أكثر أهمية من كل هذا، وإذا عينت لنفسك انطباعاً موثوقاً به من البداية، فسينجدك من العديد من الأخطاء والمشاكل. أما إذا فشلت في فعل هذا، فستعاني من حالة من العذاب في وقت جعل الآخرين يصدقونك؛ لأنهم لا يملكون أي أساس لثقتهم.

www.ibtesama.com

إن ما يدخل في الانطباع الأول الرابح للمحامي، يمكن أن يدخل في إحداثك لانطباع رابح طوال الوقت.

لإثبات المصداقية، يضطر المحامي بطريقة ما لتعيين صفتين دقيقتين: الخبرة والجدارة بالثقة، من اللحظة التي يدخل فيها قاعة المحكمة، ولمدة طويلة قبل نطق كلمة واحدة، وإن هذا ليس بغامض بالقدر الذي يبدو عليه؛ حيث يعرف محامو المحكمة الناجحون، أن هناك ثلاث قواعد رئيسة لخلق الانطباع الأول الرابح مع القضاة:

١ـ يبدو جديراً بالثقة في مظهره.

٢ـ يبدو واثقاً بنفسه ومسيطراً.

٣ـ يحترم القاضي، أمر المحكمة القضائي، والأشخاص في قاعة المحكمة.

وصف الفائز الدائم:

«سر إلى أي قاعة محكمة، ويمكنك فوراً اختيار محامي شركة التأمين، إنه ـ دائماً ـ نظيف في مظهره بفخامة، ذو شعر مقصوص مناسب، ويرتدي عادة قميصاً أبيض، ورباطة عنقه تتمم حلته ذات الخطوط الضيقة الزرقاء الداكنة تماماً، وهو يبدو غير مهيب إلى حد ما، وكذلك متواضع، وطيب، ووديع، وعادل ـ إلى ظفر أصبع قدمه ـ إلى حد ما، وينظر الأشخاص إليه، وينصتون بصورة محترمة، ولأنهم يتجهون إلى تصديق الأشخاص المهذبين، فإنه عادة يكسب» إن مثل هذا المحامي يعتبر جديراً بالثقة بصورة بارزة، في كل من المظهر والسلوك، وإن مصداقيته هي وسيلة التقدم القوية لنجاحه.

كيف يفسر هذا حياتك، وقدرتك على الإقناع؟

أن تبدو جديراً بالثقة من خلال تعزيز جاذبيتك

أظهر علماء النفس الاجتماعي ـ تكراراً ـ أنه يتم اعتبار الأشخاص الجذابين مؤيدين بصورة أكبر، ويتم منحهم بصورة أوتوماتيكية مصداقية أكثر من هؤلاء الذين يتم إدراكهم كأشخاص أقل جاذبية. هل يعني هذا، أنك يجب أن تقاسي عملية جراحية تقويمية شاملة لكي تنجح، إذا لم تولد شبه ميل جيبسون، أو دمي مور؟ بالتأكيد لا.

إن كلمة «جذاب» تعتبر مفهوماً أكثر توسعاً من كلمة «جميل»، أو «وسيم»؛ فأن تكون جذاباً يعني أن تملك القدرة على الجذب، جذب انتباه الأشخاص إليك، وأن تكون مرضياً، وجذاباً للآخرين. كما تملك كلمة «جذاب» المزيد بمقدار كبير، لتكون ذات علاقة بكيفية تقديمك لمظهرك البدني، أكثر مما تكون ذات علاقة بالجمال المطلق لشخصك؛ فعلى سبيل المثال، إن الفرد النظيف المستعد جيداً، ذا الجسم المناسب

www.ibtesama.com

الصحي، والذي يكون شكل شعره مقصوصاً بصورة ملائمة ليزين قسمات وجهه لأفضل طريقة تميزه، والذي تناسبه ملابسه بصورة جيدة، وهي من القماش الجيد، الخالي من البقع والجعدات، والذي تكون أظافره نظيفة، وتتم العناية بها جيداً، والذي تكون ابتسامته صحية لأنه يعني جيداً بأسنانه، يعتبر فرداً جذاباً بصورة هائلة، قادراً على لفت انتباه الأشخاص بسهولة، بغض النظر عن الجمال الفعلي لقسمات وجهه أو جسده. وعلى العكس، فإن الشخص الذي يعتبر وسيماً، أو جميلاً بصورة لافتة للنظر، ولكنه ذو شعر مصفف بصورة سيئة، وملابسه غير ملائمة ومتسخة، والذي تفوح منه رائحة سمك أول أمس، والذي تكون أظافره متسخة وخشنة، لن يكون جذاباً بغض النظر عن الجمال الذي لا يضاهى لوجه.

كبير القضاة تويسيم
عن ميزة أن تكون لصاً حسن المظهر

لاحظ ألبريت ـ ل ـ تويسم، وهو كبير قضاة المنطقة القضائية السابعة في ولاية فرجينيا، بعد قضاء أكثر من ثلاثين سنة كقاضي محكمة في ويسكونسن: «إن أي شخص ذو صلة بلص، بما فيهم المحامي، يعمل أفضل إذا ظهر بملابس ملائمة، وباستعداد ملائم، إن بعض الحقائق تكون موجزة، وبسيطة، وفي الصميم، وتعتبر هذه واحدة منها.

الطريقة * ٣: اعتبارات النظافة

يمكن أن تكون النظافة ـ أو لا تكون ـ أقرب إلى الصفاء، ولكنها بالتأكيد أقرب إلى النجاح، وتعني النظافة: الشعر، والجسد، والوجه، واليدين النظيفتين، والأسنان التي تم الاعتناء بها جيداً. كن واعياً لرائحتك الجسمانية؛ فالأشخاص يوازنون بين رائحة الجسم، والفقر، والصحة السقيمة، والذي لا يعتبر أي منهما متصلاً بالنجاح، ويرتد الناس من النفس الكريه؛ فمن الصعب أن تولي عنايتك بكلمات شخص ما، بينما تقاوم تنفسكما، ولا تسمح بشيء ما غير هام بصورة حقيقية جداً أن يدخل في طريق مصداقيتك.

إنه من السهل أن تنسى التأثير الذي يمكن أن تملكه يداك على الآخرين، ومع ذلك تعتبر الأظافر النظيفة مهمة؛ فما هو رأيك الحالي عن شخص ما ذي أظافر متسخة؟ يا له من سوء حظ، إذا تم اقتطاع مصداقيتك عن طريق شيء ما يمكن مداواته بسهولة جداً. تعني النظافة أيضاً الملابس النظيفة، الخالية من البقع في رباطات العنق، أو البلوزات، الخالية من التجعدات، والتي تم كيها بصورة أنيقة.

وكما يعرف المحامون جيداً، عندما يضع الأشخاص معاً انطباعاتهم الأولى، فإنهم يلاحظون كل شيء عنك، وإن ما يبدو نقطة غير هامة لك، يمكن أن يتخذ أحجاماً ضخمة لفرد ما يحاول أن يتحقق ممن أنت حقاً.

www.ibtesama.com

الطريقة * ٤: كن أنيقاً

تعني الأناقة أن تكون اختياراتك لما ترتديه، وكيفية قصك لشعرك وأظافرك، وكيفية وضع ماكياجك، جميعها مبنية على ما يلائمك ويناسبك جيداً، وإن هذا يعني أنك تختارين الملابس المناسبة لك بصورة جيدة، وذات نوعية جيدة، وملائمة للمناسبة، ولا تعني النوعية الجيدة بالضرورة أن تكون «غالية بصورة خيالية». إن النوعية الجيدة تعني أنها مصنوعة بصورة محتشمة ذات أنماط مهندمة، وأزرار لا تنتقص؛ فلا يمكنك أن «تنطلق» وأطراف الكم بالية بصورة مهلهلة، أو رابطة العنق عتيقة الزي، أو حاشية الثوب خشنة، بينما تبحث عن خلق انطباع أول رابح. كما يجب أن يكون حذاؤك نظيفاً، ولامعاً، وجواربك خالية من الخرق، وجواربك القصيرة منسجمة مع حذائك.

كيف يمكن أن تحول قصة الشعر التي تتكلف عشرين دولاراً اتجاه التاريخ؟: لجنة تحقيق مجلس الشيوخ في مسألة ضد إيران:

بينما كان بندان في ساليفان، ـ المستشار القانوني لأوليفرنورث ـ يدلي بشهادته أمام الكونغرس، كان واعياً بصورة شديدة لأهمية المصداقية؛ فكان كل تفصيل معنياً «بأن مظهر ساليفان يتغاير مع مظهر محامي المجلس التشريعي، ومجلس الشيوخ»؛ فلقد كان شعره الرمادي مقصوصاً قصيراً، وكان يرتدي نظارة ذات إطار على شكل أحد طرفي الهلال، ومكنه هذا المظهر المحافظ ، العالمي تقريباً أن يكون مغامراً جداً وصريحاً، فمازال يملك المظهر المفعم بالحيوية للأستاذ المفكر. .

«لاحظ الكثير من الأشخاص المشاكل في الشخصية التلفازية للمستشار القانوني للمجلس التشريعي جون. لماتيلدز، والمستشار القانوني لمجلس الشيوخ آرثر. ل. ليمان، وإذا كان هناك اقتصاد خاطئ في أي وقت مضى، فإنه في العشرين دولاراً، أو أكثر ـ التي ينفقها نيلدز وليمان بدون الحصول على قصة الشعر من الطراز الأول قبل الجلسات. ولقد علق الكثير من الأشخاص على حقيقة أن كليهما يحاولان إخفاء الصلعة، وأخذ العديد الخطوة التالية للتفكير في هذه الخدمة.»

إنك لا تطيق أن تجعل الأشخاص يفسرون قصة شعرك كإشارة إلى «الخداع» بينما تحاول أن تكون مقنعاً؛ فالنبوغ يتم تسميته ـ غالباً ـ «اهتماماً بالتفصيل» وبالتأكيد يعتبرمثل هذا الاهتمام جزءاً وقسماً من النجاح.

إن الملاءمة هي جزء من أجزاء الاستعداد الجيد، فاختاري الملابس الملائمة للمناسبة، وإذا كنت تحضرين لقاء عمل، على سبيل المثال، فارتدي الملابس المناسبة لموقف العمل، وإذا كنت تنشدين إقناع مجموعة شباب في الفرع المحلي من منظمة الشباب، فارتدي بأسلوب غير رسمي أكثر، ويجب أن يكون شعرك، وماكياجك أيضاً ملائمين للمناسبة، ومختارين بحرص ليناسبوا وجهك بأفضل صورة، وفقاً لأحدث موضة.

www.ibtesama.com

هناك العديد من الخبراء الممتازين الذين يمكن أن يساعدوك في إعداد نفسك: خبراء تناسق الألوان، ومصممو قصات الشعر، وخبراء الملابس الشخصية.... إلخ. تسوقي هنا وهناك، واكتشفي الجيد، واشتريه ـ فإنه يستحق هذا الثمن ـ حتى تظهري مستعدة بصورة جيدة حقاً، وبتلك الوسيلة تعززين مصداقيتك.

الطريقة * ٥: اختاري الكماليات المناسبة

يعتبر الحكم المبني على التجربة أن الأقل هو الأكثر؛ فعندما تكونين في شك، أضيفي بشكل أقل بدلاً من الإفراط. إننا نتجه لأن نرتدي أحسن ما عندنا ونضيف، للتعبير عن شخصياتنا. عندما يكون غرضك الأساسي هو أن تخلقي انطباعاً أولياً رابحاً، فانتبهي إلى الرسالة غير اللفظية التي تنقلها أشياؤك الكمالية؛ فيمكن أن تملكي ولعاً خاصاً بالحلقان، على سبيل المثال، ولكن سيكون من غير المنصوح به بصوره شديدة أن ترتدي قرطك الساحر وما شابهه للقاء عمل، لسبب بسيط هو أن المزيد من الاهتمام سيتم موالاته لأذنيك أكثر مما تقولين.

إن الأشياء الكمالية مثل الجواهر، النظارات، قصات الشعر، ... إلخ، تعتبر جزءاً منا بمقدار كبير لدرجة أننا ننسى أن نلقي نظرة ونفهم ما هي الوظيفة التي يمكن أو لا يمكن أن يؤدوها. وكما سنرى في الفصل الثاني، فإن التركيز العيني الجيد يعتبر حاسماً في الإقناع، ويمكن أن تخفي نظارتك نظرتك: هل الإطار كئيب جداً أو داكن جداً؟ هل يمكن أن تكوني أفضل بالابتعاد عنها واستخدام العدسات اللاصقة؟ على العكس، هل تجعلك العدسات اللاصقة تطرفين طوال الوقت وتدمعين؟ هل يحتمل أن يكون من الأفضل الابتعاد عنها واستخدام النظارة؟

اسألي نفسك: هل المجوهرات (والأشياء الكمالية الأخرى) متنامية مع الطريقة التي تريدين أن تقدمي بها نفسك؟ ما هي الرسالة الشائعة لخاتم قرنفلي اللون كئيب وكبير معد لرجل؟ وما هي الرسالة الشائعة لعقد بسيط من اللؤلؤ معد لسيدة؟ ستعرف ماهية هذه الرسائل، لأنه من ضمن الثقافة العادية، أننا نشترك في نفس المفاهيم الشائعة. إن الناصحين أخذوا ميزة آرائنا الشخصية لمدة طويلة، فلاحظي كيف يصور الناصحون الرجال والنساء الناجحين، وألقي نظرة جيدة على نفسك في المرآة وابدئي في سؤال كل شخص عن أشيائك الكمالية الاعتيادية، وكوني واثقة أنهم يعززون ويدعمون مصداقيتك بدلاً من الانتقاص منها.

الطريقة * ٦: كن ملائماً

إن الجسد المتعب، البعيد عن الشكل المعتاد لا يعتبر جذاباً. لا، إنك لا تحتاج أن تتحول إلى هاوي ملائمة، ولكنك تحتاج فعلاً إدراك أنك ستبرز بالكاد صورة واثقة وصادقة، إذا كنت بعيداً عن الشكل المعتاد بصورة قاسية. لا يعني كونك ملائماً ـ بالضرورة ـ الاستمرار في نظام غذائي؛ فإن الوزن ليس كل شيء، ويمكن أن يكون

www.ibtesama.com

الأشخاص ذوو وزن زائد إلى حد ما، ولكنهم إذا استمروا على نظام تدريب بدني لائق، ستكون أجسادهم متناغمة وبالتالي سيتألق الانطباع عن الثقة الإيجابية بالنفس إلى الأمام. إذا كنت ملائماً بصورة متعلقة، فستقف أكثر استقامة بمزيد من السهولة، وستكون حركاتك أكثر رشاقة، وستملك إيماءاتك حياة أكثر لهم، وجميعهم يدعم المصداقية.

اظهر واثقاً من نفسك ومسيطراً

إن الطريقة الثانية التي ينقل بها المحامون الناجحون خبرتهم ومعتمديتهم، هي بالظهور واثقين من أنفسهم ومسيطرين. استخدام الطرق الثلاث التالية لترسخ انطباعاً لنفسك كشخص واثق بنفسه ومسيطر، وبكلمات أخرى كشخص يعرف ماذا يفعل، بناءاً عليه كشخص جدير بالثقة والاعتماد.

الطريقة # ٧: نفذ الأعمال كل عمل على حدة

إن أول طريقة لكي تظهر مسيطراً مبنية على تنفيذ الأعمال كل عمل على حدة. حينما تقوم بعملين (أو ثلاثة أو أربعة) في نفس الوقت، فإنك تجزئ تركيزك. وبكلمات أخرى، إنك تمنح مقدار محدود فقط من إهتمامك لكل بند. إن بعض الأشخاص قادرين تماماً على القيام بخمس أعمال في وقت واحد وإجاز كل منهما بصورة جيدة، ولكن لأن القليل من الأشخاص قادرين على هذا، فإن رد الفعل الشائع لشخص ينفذ خمس أعمال في وقت واحد هو أن بعضاً من هذه الأعمال سيتم تنفيذها بصورة رديئة. عندما ينفذ الأشخاص الأعمال كل عمل على حدة، يكون الإفتراض أنهم يعنوا بكل عمل بحرص وأن كل عمل سيتم إنجازه بناءاً عليه بصورة ملائمة.

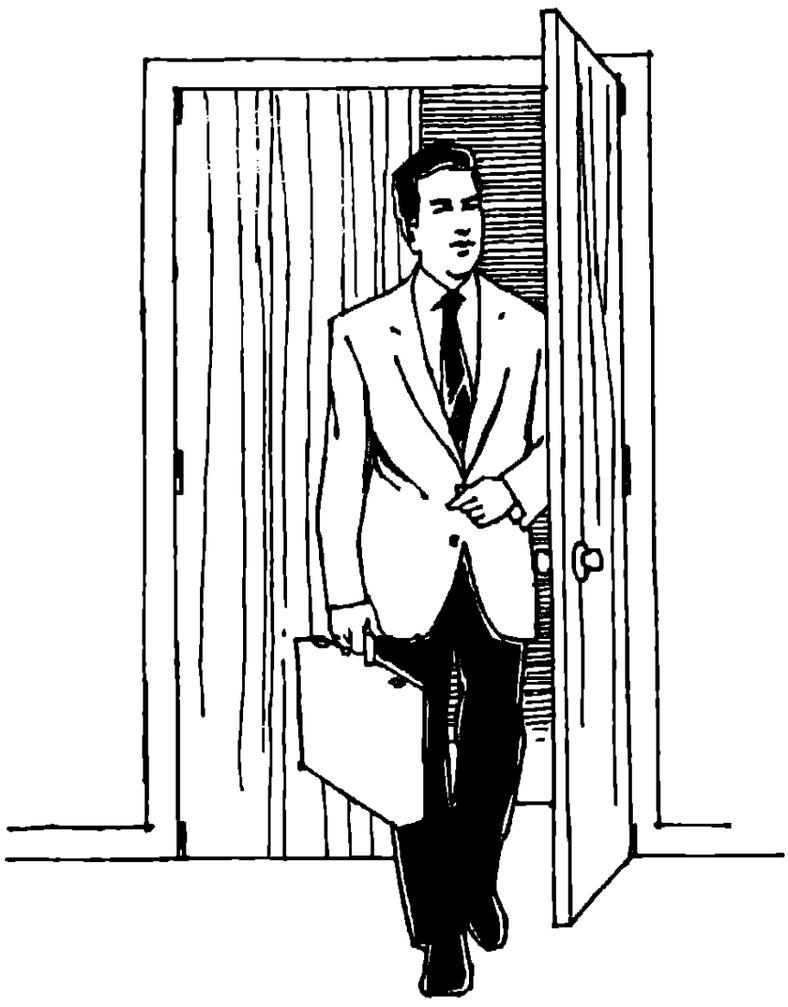
إن معظم الطقوس يتم إنجازها بهذا المبدأ في العقل، ويعتبر المثال هو الطقس الياباني في حفلة الشاي، حيث يتم تأدية كل خطوة في الطقس بحرص، وباهتمام كبير ممنوح لكل تفصيل، ولا يتم الاندفاع بعجلة في أي شيء، والتركيز كليً في أي جزء من الطقس يتم تنفيذه في تلك اللحظة. إن الانطباع المنقول، هو انطباع البراعة المطلقة، وإن البراعة المطلقة هي القوة، وهكذا، بالنسبة لك: لكي تنقل انطباع البراعة الفائقة، يجب أن تبدو كما لو كنت مسيطراً بطريقة كاملة فيما يحدث، وأحد العناصر الأساسية لتلك السيطرة، هو القيام بالأعمال كل عمل على حدة.

ليس المهم مدى الضغط الذي يكون فيه الوقت أو عدم الصبر الذي يكون فيه المحامي؛ فعلى سبيل المثال، لن ترى محامي محكمة ناجحاً يندفع بعجلة إلى قاعة المحكمة بدون النظر إلى أين يذهب، أو تقييم ماذا يحدث ويدفع نفسه بقوة على مقعد بدون ضجة إضافية. لكي تنقل التمكن، سيولي المحامي عناية تامة لكل جزء من أجزاء دخوله، ولو للحظة واحدة فقط؛ فبالنسبة لمعظم المحامين الناجحين، فإنها [illegible].

www.ibtesama.com

واعية تماماً، ومع ذلك، فإنها جزء وقسم من كيفية إثبات مصداقيته. إن الإجادة المهنية، والاهتمام الموسوس الحادث لكل نقطة، والإعداد الحريص والشامل للقضية، هي ميزة يقدرها القضاة، ويتم نقل الانطباع بأسلوب هادئ وموثوق فيه، ويتم تحقيقه بسهولة عن طريق التعبير البدني البسيط في القيام بالأعمال كل عمل على حدة.

بغض النظر عن مدى اندفاعك، خذ نفساً قبل أن تقوم بدخولك، حيثما كان هذا، وتأكد أن ملابسك مرتبة، وشعرك في الوضع الملائم، وأوراقك، أو تجهيزاتك الأخرى، موضوعة بإتقان في محفظتك الجلدية، أو أية حقيبة محمولة، وأنه لا يوجد شيء سقط خارج حقيبتك، أو جيوبك، أو يديك، ثم سر كما لو أنك لا تملك شيئاً في عقلك أكثر من اجتيازك لهذا الباب (المثل الموضح ١ ـ ١). وعند الباب، استغرق لحظة في ملاحظة أين تتحرك، ثم سر إلى الحجرة؛ فعلى سبيل المثال، إذا انضممت للآخرين في مقابلة على مائدة اجتماعات، فانظر إلى المائدة، وحدد أين تريد أن تجلس، وسر إلى



www.ibtesama.com

هناك، ورحب بالآخرين بالطريقة التي تعتبر ملائمة، وأنزل حقيبتك الجلدية، ومن ثم، اجلس، وما أن تجلس نفسك بهدوء، افتح حقيبتك الجلدية، وأخرج ما تحتاجه ـ فقط ما تحتاجه ـ ثم أغلق حقيبتك، وضعها جانباً على الأرض، أو في أي مكان لا تكون فيه في الطريق.

قارن بين الانطباع الهادئ، الموثوق فيه، والمنقول بواسطة هذا الدخول، وبين الانطباع المنقول بواسطة الدخول المسرع، حيث تندفع بعنف، والأوراق والتجهيزات في يد، وأنت مقطوع النفس بصورة طفيفة، وملبد الشعر (المثال التوضيحي ١ـ٢). ما مدى الخبرة التي تعتقد أنك نقلتها مع مثل هذا الدخول؟ إنه يستغرق بصورة واقعية ثواني قليلة ـ فقط ـ أطول لكي تكمل الدخول الهادئ ذا النوع المقسم للأعمال ـ

٢ـ١

www.ibtesama.com

كل عمل على حدة ـ أكثر مما تستغرق لكي تحدث الطريقة «المندفعة»، ومع ذلك ففي هذه الثواني القليلة، ستبرز صورة للثقة بالنفس والجرأة، التي تستطيع الحصول عليها بصورة ملائمة، أن تزود بالأساس الراسخ الذي يحتاجه إقناعك.

إن القيام بالأعمال ـ كل عمل على حدة ـ بمثل هذه الطريقة، يمنحك الظهور بكونك منظماً بصورة جيدة، فإن أبحاث هيئة المحكمة تظهر أن المحامي الذي يظهر منظماً بصورة جيدة، يؤثر في القضاة بكونه متمكناً، ومستعداً جيداً، وبتلك الوسيلة يزيد من مصداقيته وبامتداد قدرته على الإقناع.

كن واثقاً أنك أخرجت أي شيء تحتاجه: أوراق، ملفات، أو التجهيزات الأخرى التي تحضرها معك، لكي تشرح للآخرين بحرص، كل واحد على حدة، بينما تضعهم في أماكن محددة على المنضدة، معنياً بحرص بماذا تبدأ، وإلى أين؛ فهذه كل التعبيرات السلوكية لصفة «منظم بصورة جيدة»، وتتم قراءة الترتيب أو النظام ـ أيضاً ـ بصورة شائعة كإظهار «للشخص المنظم بصورة جيدة». إن المحامين الذين يبحثون بصورة شديدة الاهتياج خلال كومة غير منظمة من الورق يعتبرون غير محترفين؛ فإذا لم تكن متأكداً على سبيل المثال ـ من مكان شيء ما في ملفاتك، فمن الأفضل أن تستغرق وقتاً أطول بقليل لتبحث عنه بأسلوب منظم، عن طريق فحص كل ملف على حدة، بتروٍّ، أكثر من أن تحاول أن تسرع بالعملية بتقليب ملفاتك بإبهامك؛ فإنك بذلك تخسر المصداقية في العملية.

إن تنفيذ الأعمال كل عمل على حدة، هو المبدأ الذي يتم تطبيقه بأسلوب أكثر شمولاً طوال المحاكمة، متى أراد المحامي، لنقل التمكن خلال الموقف، ومتى تريد أن تمنح انطباع النفوذ، والكفاءة، فأبطيء نفسك، ونفذ الأعمال كل عمل على حدة.

على سبيل المثال، في تحديد نقطة تتعلق بجزء من الدليل، سيسير المحامي ملياً إلى الدليل، وسيقف، وسينظر له، وسيتعرف عليه إذا كان ملائماً، وحينئذ ـ فقط ـ سيرفع رأسه لهيئة المحكمة أو الشاهد، ليقول ما يجب عليه أن يقوله ـ طبق نفس الأسلوب ـ على سبيل المثال، في تحديد نقطة ما بشأن موضوع ما، ونفذ كل عمل على حدة: افحص الموضوع، ثم تعرف عليه، أو أشر إليه، ثم انظر إلى الشخص الذي تخاطبه، وحينئذ ـ فقط ـ قل، مهما يكن ما تريد أن تقوله.

في الاستفهام عن سؤال مهم لشاهد، على سبيل المثال، سيسير محامي المحكمة إلى الشاهد، وسيقف، ثم سينظر إلى الشاهد، وحينئذ ـ فقط ـ سيسأل السؤال، وتنقل الطريقة غير المرتبكة للمحامي اتجاهاً نحو الثقة والنفوذ. طبق نفس المبدأ، عندما يكون لديك شيء ما مهم لتقوله، أو تسأله لشخص ما، واستغرق الوقت لكي تقف، وتنظر إلى الشخص قبل أن تتحدث، أو تسأل سؤالك، وستظهر واثقاً بنفسك، وبناء عليه، جديراً بالثقة.

www.ibtesama.com

ويقال أن إيرنست هيمنجواي عرف الاتزان «ككياسة تحت الضغط؛ فكلما كنت أكثر صعوبة، وسرعة في أي موقف محدد، وكلما كنت تدعه يظهر بصورة أقل بمحاولة تنفيذ خمسة أعمال في وقت واحد، كلما ظهرت أنك أقل تفاعلاً مع الموقف. إن الانطباع الحادث، هو أحد القدرات للتغلب على المواقف التي تقود الآخرين إلى الجنون، من عدم فقد سيطرتك ـ فقط ـ لأن الموقف خارج نطاق السيطرة. إن ما تشعر به من الداخل، ليس له علاقة بمصداقيتك المدركة؛ فيمكن أن تشعر بالترويع: الذعر، الفزع، عدم الوثوق، إلا أن الأشخاص لا يمكنهم أن يزحفوا إلى أحاسيسك، ويشعروا بما يحدث بداخلك، ولن يكتشفوا، إذا لم تدع مشاعر الفزع عندك تظهر. لذلك إذا قمت بالأعمال، كل عمل على حدة، والذي يبرز الثقة بالنفس، والمسؤولية، سيفترض الأشخاص أن ذلك هو نتاج كيفية شعورك وذاتك ـ بغض النظر عن حقيقتك الداخلية ـ وبتلك الوسيلة يتم تدعيم مصداقيتك.

لا يحب أي شخص أن تتم قيادته بواسطة شخص مغفل؛ فعندما يلاحظ القضاة المحامي الذي يحاول القيام بثلاثة أعمال في وقت واحد ـ يأخذ ملحوظات، ويهمس إلى المحامي المساعد، ويسأل أسئلة للشاهد، كلها في نفس الوقت ـ فإنهم يقررون حصولهم على انطباع بارز، بأن هذا المحامي مستعد على نحو ناقص، ويصبح السؤال: هل هذا المحامي يعرف ما يفعله كيف أعتمد عليه، ليوضح لي ما يحدث في هذه القضية، بينما يبدو أنه لا يعرف ما يفعل في الحال ـ فهو يأخذ ملاحظات، أو يهمس، أو يسأل ـ؟ قرّر!

مهما يكن، فإن تركيزك يعتبر ـ بصورة أوتوماتيكية ـ ما سيركز فيه الآخرون الذين يلاحظونك، وإن ما تمنحه أهمية، بفضل اهتمامك، هو ما سيعنى به الآخرون الذين ينصتون إليك، وإذا أوليت اهتماماً بثلاثة أعمال في وقت واحد، يصبح الأشخاص مرتبكين، والأشخاص المرتبكون من الصعب إقناعهم.

الطريقة # ٨: أن تعرف متى تكون ساكناً

إن الأسلوب الثاني للظهور كشخص واثق من نفسك، ومسيطر، هو كونك هادئاً؛ فعندما يملك الأشخاص الأقوياء شيئاً ما مهماً ليقولوه، فإنهم يبدؤون بالتزام الهدوء تماماً، لأن التزام الهدوء التام، هو أسلوب عظيم في الحصول على الانتباه، وهو أيضاً عامل مهم في خلق التركيز، فمثلاً: لا يحرك الجندي ـ الذي ينتظر بيقظة، ليسمع صوت العدو ـ عضلة، وإنما يكون تركيزه العام في ذلك الصوت الذي لم يسمع حتى الآن، والذي يعتمد عليه حياته. وفي لعبة كرة القدم، لا يتحرك أي شخص حتى تدخل الكرة الملعب، ثم تطلق إشارات الانطلاق. يتكون التركيز من الاحتفاظ بأي شيء آخر ساكن، وبذلك يمكنك منح كل انتباهك إلى ما يحدث في اللحظة الحالية، لأن التركيز هو ما يمنحك مظهر الثقة بالنفس.

www.ibtesama.com

إن المحامين الناجحين الذين يجب أن يظهروا واثقين من أنفسهم، ومسيطرين، إذا كان يجب أن يكسبوا، يطورون (بصورة طبيعية، أو بطريقة أخرى) طريقة الوقوف، والجلوس، ساكنين تماماً، لا يرتعشون، أو يثورون، أو أي شيء آخر، وبخاصة عندما يقولون شيئاً ما مهماً، أو ينصتون إلى شيء ما مهم، وإن المحامين الناجحين، المعينين بشكل أكثر ملاءمة، يجعلونه يبدو كما لو أنهم ينصتون إلى شيء ما مهم، ويمكن أن تفكر في ألف شيء آخر، ولكن إذا بدوت كما لو أنك يقظ تماماً، ستكون فعالاً.

هل لاحظت أبداً أنك، عندما تتحدث إلى شخص ما وهو يكتب ملاحظة ما بعجلة، ويشرب القهوة، وينقر بقدميه تحت المكتب، أو المنضدة ـ كل ذلك في نفس الوقت ـ بالكاد تشعر أنه يتم الإنصات إليك؟ ذلك الشخص يمكن حقاً أن ينصت إليك، ويمكن أن يكون قادراً على تكرار المحادثة حرفياً، ولكنك لم تدرك الشخص بينما ينصت إليك، وتعتبر «يدرك» كلمة فعالة هنا ـ مع ذلك، فإن هذا المبدأ لا يجب أن يتم تفسيره مثل، فقط لا تتحرك، وسيعتقد الأشخاص أنك مسيطر ـ لا، ليس لحد ما ـ فقط لا تتحرك، ومن المرجح أن يعتقد الناس أن هناك شيئاً ما خطأ يحدث لك، وإن السكون يعمل تحديداً في مثالين:

* إنك تريد أن تحصل على انتباه الأشخاص الآخرين، على سبيل المثال، قبل أن تقول شيئاً ما مهماً بصورة خاصة، أو لكي تتأكد أنهم يسمعون شيئاً ما تعتبره مهماً.
* إنك تريد أن تمنح انطباع الاهتمام الكامل غير المقسم، جاعلاً شخصاً ما يعرف من خلال سكونك، أنه يملك اهتمامك الكامل في تلك اللحظة.

في كلا المثالين، تكون النتيجة أنك تبدو واثقاً بنفسك تماماً، ومسيطراً كلية على الموقف.

القضية ذات العلاقة:

إن المحامي الناجح، عندما تتم دعوته إلى منصة المحكمة، سيعرض ثقة كلية بالنفس بالاقتراب ببساطة هناك، والبقاء هادئاً، ولاحظ أن القضاة يقل تأثرهم، عندما يململ المحامي، أويحك شحمة أذنه، أو أي جزء آخر من أجزاء الجسم؛ فهذه الأفعال تضعف التركيز.

عندما يكون لديك شيء مهم لتقوله أو تسمعه، كن هادئاً؛ فإنك عن طريق اتجاهك البدني، ترسل رسالة غير لفظية بصورة واقعية: إنني جاهز لأسمع أي شيء لديك لكي تقوله، إنه الشيء الفردي الأكثر أهمية في حياتي في هذه اللحظة، وبناء على ذلك، سأعطيك انتباهي الكامل، غير المشوب، وغير المنقسم. إن هذه قوة، يتم احترامها في حد ذاتها.

www.ibtesama.com

يكون السكون مفيداً بصورة معتدلة، عندما تريد أن تسأل شخصاً ما سؤالاً مهماً بصورة خاصة؛ فعلى سبيل المثال، عندما يصبح محامي المحكمة جاهزاً ليسأل ذلك السؤال المربك للشاهد، سيكون في البداية هادئاً تماماً، وحينئذ ـ فقط ـ سيسأل السؤال: «هل قتلت زوجتك، يا مستر جونس؟» ينبّه سكون المحامي هيئة المحكمة لكي تولي اهتماماً، لأن هناك شيئاً ما ذا أهمية على وشك الحدوث.

بالرغم من أننا لم نشهد فائدة هذه الطريقة بمقدار كبير أثناء محاكمة أوه چيه سيمبسون، إلا أن محامي المحكمة يستخدمون السكون أيضاً، غالباً، لإثبات السيطرة على الموقف غير السار؛ فعلى سبيل المثال، إذا وضع المحامي المعارض ملاحظة سخيفة أو غير ملائمة بصورة خاصة، فإن المحامي سيظل هادئاً مستهجناً للحظة، وبناء عليه يشير بصورة فعالة ـ عن طريق سكونه ـ لهيئة الحكمة أن هناك شيئاً ما من النتائج حدث تواً، وحينئذ ـ فقط ـ يتابع وضع أية ملاحظة يتم اعتبارها ملائمة.

القضية ذات العلاقة:

إن التوضيح التالي، هو المثال الممتاز للمحامي الذي يتخذ السيطرة على الموقف غير السار.

كان أحد محامي المحكمة البارزين ـ والذي يصادف أنه يهودي ـ يستجوب شاهداً ما، وأثناء سياق الاستجواب للشاهد، وضع الشاهد ملاحظة لافتة للنظر معادية لليهود، بدلاً من قول أي شيء، وظل المحامي صامتاً ببساطة، وبقي هادئاً تماماً، وترك لهيئة المحكمة تنظيم المعنى الكامل لما حدث تواً، وقد نجح، وربح المحامي قضيته، وأظهرت مقابلات ما بعد المحكمة مع القضاة، أن الطريقة التي تعامل بها المحامي مع هذا الموقف غير السار، أقنعت القضاة باستقامته، وأن إدراك المحامي بأنه يملك استقامة، أثر بصورة رائعة على التقييم الإيجابي لقضيته.

إذا كان يجب أن تجد نفسك في نفس الظروف، تذكر أن الصمت غالباً هو أغلى من الكلمات، وأن لحظة الصمت ـ التي تفرضها عن طريق كونك ساكناً ـ يمكن أن تكون مخضعة.

الطريقة * ٩: أن تظهر تركيزاً بصرياً مباشراً وثابتاً

يعتبر التركيز البصري فعالاً بصورة هائلة؛ فإننا مع التركيز البصري، نخبر الأشخاص بصورة لفظية ـ سواء كانوا مهمين أم غير مهمين، محترمين أم مطروحين جانباً، موضع تقدير واحترام، أم موضع استخفاف وإهمال ـ أننا سريعو التأثر بالتركيز البصري لبعضنا البعض (يعلق القضاة غالباً على استخدام المحامي، والشاهد للتركيز البصري.)

www.ibtesama.com

لاتصدق حتى ترى بياض أعينهم
محاكمة أوه جيه سيمبسون

علق القضاة في المحاكمة الجنائية ل أوه جيه سيمبسون ـ غالباً ـ على قلة التركيز البصري الظاهر بوضوح بواسطة المحامين، والشهود، في إقامة الدعوى

«إنه [كريس داردين] لا يستطيع أبداً النظر إليك بالعين.... لأنه عندما سأنظر إليه في بعض الأيام، ستضعف عينه النظرة بأسلوب آخر. إن لدي مشكلة مع الأشخاص الذين لا يستطيعون النظر إليّ بالعين.»

«إن فانانر [الشاهد الرئيسي] لم ينظر إلى هيئة المحكمة أبداً، ولم يقم بأية نظرة إطلاقاً، وإنما يحملق ـ فانانر ـ دائماً مباشرة إلى الأمام... إنك تنظر لكل الأشخاص، وإنك تنتظر، ويمكنك مراقبة طريقتهم المميزة، وتعبيراتهم. إنك تحصل على اتصال عين بالأخرى، وتنتظرهم ليخبروك وينظروا إليك.» إن قدرة الآخرين على أن ينظروا إلينا مباشرة في العين، عندما نتحدث، تكون مرتبطة بصورة شديدة بالصدق المدرك.

عندما أعمل مع شهود، وأعدهم للمحاكمة، فإنني أقضي مقداراً عظيماً من الوقت لأساعدهم في تعديل تركيزهم البصري، وبذلك لن يتم إيذاء مصداقيتهم.

عندما يكون الأشخاص غير واثقين من أنفسهم، تدور أعينهم، ويكون التركيز غير ثابت؛ فكم مرة قيل لك كطفل: «انظر لي عندما أتحدث إليك!» تعتبر النظرة المحدقة غير الثابتة، دالة على الخداع، أو الكذب، أو النفاق، وإنه من الحاسم لمصداقيتك، أن يتم إدراكك كشخص صادق؛ فإن التركيز البصري الجيد، يتم ارتباطه بالهدوء، وسلامة العقل، والصراحة، وفي الأشخاص الجديرين بالثقة، يكون التركيز البصري مباشراً، وثابتاً، ومطرداً.

ما الذي جعل أوليفر نورث يبدو صريحاً جداً؟

«إن الطريقة التي يقي بها نورث على الاتصال العيني، ساعدته أيضاً في قضيته، وإنه لم يتجنب نظرة سائليه المحدقة، ونادراً ما اعتمد على الملاحظات؛ فبينما يمكن أن ينظر إلى وثيقة ما، ينظر إلى السائل عندما يجيب على الأسئلة، وإن هذا قد قوّى الانطباع حول كونه صريحاً جداً.»

ولكن كيف تفعل هذا؟ عندما يتم إرشادك بأن «تبقي التركيز البصري جيداً»، سيحملق الشهود غالباً، وأي منهم لا يبدو حقيقياً، أو سيحتفظون بأعينهم مفتوحة بصورة صارمة. لقد اكتشفت أن التركيز البصري الثابت يتم تحقيقه بصورة أكثر فعالية بواسطة طريقة تسمى «صنارة الصيد». إنه من الصعب جداً أن تنظر بصورة ثابتة إلى

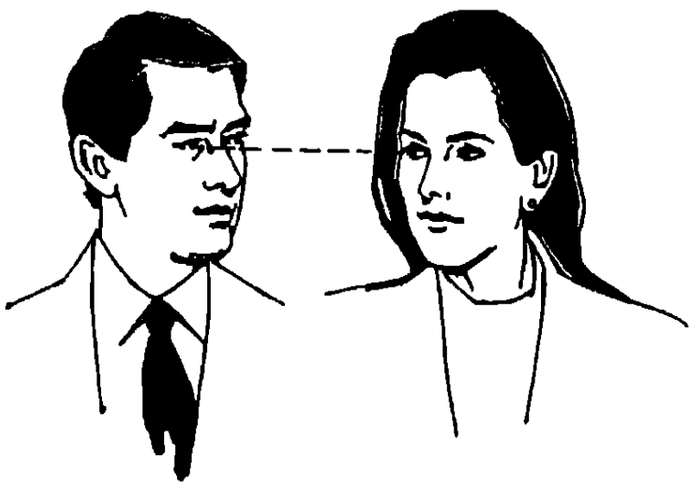
www.ibtesama.com

عيني شخص ما، بينما يكون لديك عينان للتعامل معهما؛ فإن ما ينهي عادة الحدث هو النظرة المحدقة الثابتة، ولذلك، فبدلاً من التعامل مع عينين، فإنني أقترح التعامل مع عين واحدة فقط.

لكي تقوم «بطريقة صنارة الصيد، أرسل نظرتك تماماً مثلما يرسل الصياد الصنارة، و«اصطد» العين المائلة للشخص الآخر بنظرتك. بكلمات أخرى، انظر بعينك اليمنى إلى عين الشخص اليمنى القريبة من قصبة أنفك، وليس نحو الصدغ، أو بعينك اليسرى في العين اليسرى للشخص (كما في الرسم التوضيحي (١ـ٣)، ولكن بالطبع، مواجهين لبعضكما البعض). عندما تصبح متعباً من النظر بعين ما، تحوّل ببساطة إلى الأخرى، وإذا فعلت هذا بصورة ملائمة:

* فستكون نظرتك محدقة، وليست محملقة، وبناء عليه ستكون محترمة، وليست وقحة.
* فإنه من الأسهل عليك بكثير، أن تبقي نظرتك المحدقة لفترات طويلة من الوقت في عين واحدة فقط.
* فلن يملك الفرد الآخر أية فكرة أنك تنظر إلى عين واحدة فقط.

إن «صنارة الصيد» يمكن أن تبدو متكلفة جداً، وستأخذ بالفعل بعض التدريب قبل أن تبدو طبيعية، ولكن تذكر، أن السبب الوحيد أنك مرتاح جداً مع تركيزك البصري الحالي، هو أنك تستخدمه لسنوات وسنوات، وإن أي سلوك جديد سيبدو غريباً ومتكلفاً، خاصة السلوك الشخصي ـ تماماً ـ مثل التركيز العيني؛ فكن صبوراً، وسيأتي الارتياح في الوقت المناسب.



١ـ٣

www.ibtesama.com

ضع نصب عينيك أن غرض صنارة الصيد، هو ترسيخ الاتصال الأولي، أو إعادة ترسيخ الاتصال في الثواني المهمة، وليس من المهم أن تقوم به طوال الوقت. إن عدم الارتياح الذي يمكن أن يسببه استخدام صنارة الصيد ـ عندما تستخدمها في البداية ـ أكبر من أن تعوضه المكافآت، في صورة الثقة بالنفس، والسيطرة عليها، ستمكنك من الأداء الجيد.

يملك المحامي تحدياً خاصاً بلغة التركيز البصري، عندما يخاطب هيئة المحكمة كاملة؛ فعندما أستخلص معلومات من القضاة بعد المحاكمة، أجدهم يعلقون غالباً على مدى التأثر الذي يكونون فيه عندما ينظر المحامي مباشرة لكل واحد منهم، بينما يوجه جملته الافتتاحية، ومدى عدم الانهماك الذي يشعرون به، عندما يفشل في فعل هذا. إن قدرتك على الاتصال بالتركيز البصري، بينما تخاطب مجموعة، يعتبر مهماً جداً لإدراك أعضاء المجموعة لك كفرد جدير بالثقة والاعتماد.

عند مخاطبة مجموعة، انظر أولاً إلى عضو واحد في المجموعة لجملة أو جملتين، ثم للآخر لجملتين أخريين، ثم ركز في العضو الآخر، وهكذا. لا «تنتقد بقسوة» المجموعة بعينيك، جاعلاً العين تلقي نظرة شاملة فقط على الأعضاء، لأن هذا لا يرسخ الاتصال، بينما من الحيوي أن تتصل بالمجموعة لكي تثبت مصداقيتك.

تجنب نمط النظر أولاً إلى عضو ما في المجموعة، ثم إلى الشخص الذي بجوار الشخص الأول الذي نظرت إليه مباشرة، ثم إلى الشخص الذي بجوار الشخص الثاني مباشرة، وهكذا إلى أدنى السلسلة؛ فإن هذا غير طبيعي جداً، ويبدو زائفاً بالنسبة للأشخاص، وبدلاً من ذلك، تتبع مثال المحامين الناجحين، الذين يدعون أعينهم تتحرك هنا، وهناك بسرعة، وتختار القضاة الجالسين في جوانب مختلفة من مقصورة هيئة المحكمة، متحققين من النظر بصورة خاصة ومباشرة لكل فرد في هيئة المحكمة تباعاً. إن كل فرد تخاطبه في المجموعة يعتبر مهماً، ويجب أن يتم تقديره، ليشعر بصورة لفظية، وغير لفظية أنه ذو قيمة، وإن نظرتك الهادئة المحدقة لأعضاء المجموعة المختلفين، بينما تتحدث، يمنح انطباعاً لا يقهر بالثقة بالنفس.

إذا كان النظر إلى القضاة مهماً، يعتبر الابقاء على التركيز البصري الجيد ـ عند مخاطبة القاضي ـ أكثر أهمية من ذلك أيضاً؛ فمحامو المحكمة الناجحون يعرفون أنهم يجب أن ينظروا أولاً إلى القاضي قبل التحدث. عندما تخاطب شخصاً ما مهماً بالنسبة لك، تأكد من أن نظرتك تتصل فعلاً بنظرة الفرد قبل أن تفتح فمك، حتى إذا كان هذا فقط لثانية منفصلة، فإن هذه علامة من علامات الاحترام.

يستخدم المحامون التركيز البصري بصورة مختلفة لأغراض مختلفة عند استجواب شاهد ما؛ فإذا كان المحامي يريد وضع الشاهد في مأزق، أثناء الاستجواب ـ على سبيل المثال ـ فإن الطريقة السهلة لفعل هذا، هو النظر بثبات إلى الشاهد، ورفض جعل نظرته

www.ibtesama.com

المحدقة تدور الوقت بأكمله الذي يسأل فيه المحامي السؤال، وينتظر إجابة الشاهد، وحينئذ ينصت إلى تلك الإجابة، فسيشعر الشاهد أنه مأخوذ تماماً بمثل هذه النظرة الثابتة. إذا أردت أن تدع شخصاً ما يعرف أنك مسؤول، ومسيطر بصورة أكثر تحديداً، فاستخدم هذه الطريقة.

من الناحية الأخرى، إذا كان المحامي يستجوب شاهداً ودوداً، يمكن أن يستخدم المحامي نوعاً مختلفاً تماماً من التركيز البصري؛ فيمكن أن يبدأ المحامي بالنظر مباشرة للشاهد أثناء السؤال الفعلي، ثم يمكن أن ينظر للشاهد أثناء بعض إجابته، ولكن يمكن أن يبعد عينيه عن الشاهد، وينظر قليلاً بصورة عميقة التفكير للجانب، ولأسفل، وهو ما يزال منصتاً بصورة يقظة، أثناء بعض الجوانب الأخرى من إجابة الشاهد. مع ذلك، في نهاية إجابة الشاهد، سيتأكد المحامي أنه نظر مباشرة إلى الشاهد عندما انتهى؛ فإن هذا أسلوب غير رسمي أكثر، ومتفاعل أكثر، وهو يسمح للشخص الذي تسأله أن يرتاح، كما سمح عندما كانت عيناك بعيدة عنه، وإن الانطباع الذي تخلقه مع هذه الطريقة، هو أحد الانطباعات ذات الحماسة اللطيفة، والثقة بالنفس، متحدة مع التشجيع.

لاحظ في حياتك اليومية، كيف يستخدم الأشخاص التركيز البصري، وماذا يبدو لك، عندما ينظر الأشخاص إليك بيقظة، أو يفشلون في فعل هذا، وجرب مع إبداء تركيزك البصري على الأشخاص، وإبعاده عنهم، ولاحظ ردود أفعالهم؛ فإن الملاحظة هي المعلم العظيم.

أظهر الاحترام:

الطريقة * ١٠: احصل على الاحترام بمنحه للغير

أظهرت الأبحاث القضائية ـ تكراراً ـ أن القضاة يملكون احتراماً شديداً لكل من دعوى المحكمة القضائية، والقاضي، ويعزز المحامون الناجحون مصداقيتهم مع القضاة، بإجلال ذلك المبدأ مع الاحترام والأدب الدائمين.

في الأبحاث والتقارير عن كيفية عمل المحامين العظماء، تم ذكر كلمتي «مؤدب»، و«محترم» بصورة متكررة، إذا أردت أن يحترمك الأشخاص.

يتكلم القاضي جهاراً: إن الاحترام يقلب كفتي الميزان

بمنح الاحترام الشديد الذي يملكه القضاة للقاضي، يقول القاضي باتريك إي. هيجينبوثان: «إنه فوق فهمي، في مواجهة هذه الحقيقة، كيف لا يفعل المحامون سوى أن يعاملوا القضاة بتبجيل في حضرة هيئة المحكمة، بينما أعتقد أن المحامين يجب أن يكونوا كيسين مع القضاة بسبب احترام القانون، وإن رأيي هو رأي عملي جداً يجب أن تنفذه هكذا لكي تكون ناجحاً، وحتى يحترموا ماتقوله، كن محترماً لهم».

www.ibtesama.com

كن لطيفاً في كل الأوقات، سواء كنت في الموقف الذي تحاول فيه أن تقنع الآخرين أوخارجه؛ فمحاموا المحكمة الجيدون لا يتفاخرون بمصداقيتهم، بأن يكونوا وقحين مع خادم كافيتريا دار القضاء، أو دفع الآخرين المارين به ليدخل إلى المصعد، بل يكون محامو المحكمة واعين إلى ملاحظة القضاة الصامتة لهم طوال الوقت.

إن كونك محترماً ومؤدباً لا يعني التجول من جانب لآخر، والتصرف بفتور، بل يعني أن تكون واعياً دائماً إلى الآخرين وتعاملهم كما تحب أن يعاملوك، إنه يعني أن تكون ملائماً للموقف ولهدفك. إنها ليست فكرة جيدة أن تتصرف بطريقة ملائمة لمشاعرك السلبية مع الأشخاص الذين تحاول إقناعهم؛ فإذا كنت غاضباً، فلا تفقد السيطرة على أعصابك في الحال، وتستجيب بكلمات صارمة، ولكن انتظر حتى تكون في مكان خاص لكي تنفس عن مشاعرك، وإذا أصبحت متضايقاً، فلا تظهر هذا بالنقر بقلمك، أو تقلب عينيك، واسمع الشخص مباشرة، وعبر بشكرك له، وانتقل إلى مكان آخر. إن الأشخاص لا يتم إقناعهم عن طريق الأشخاص الوقحين المتغطرسين، بل يتم إقناعهم عن طريق الأشخاص الأكفاء، الواثقين بأنفسهم. إن كونك مؤدباً ومحترماً، هو العلامة التجارية للمحامين الناجحين.

اربط مصداقيتك بالاتجاه الذي يستخدمه المحامون لكي يكسبوا،

لا يملك المحامون الجيدون المصداقية فقط، ولكنهم ينقلونها بصورة فعلية للقضاة مع اتجاههم، وإن ذلك هو الاتجاه الرابح الذي يحوّل مصداقية المحامي من مصدر قوة إلى أداة إقناع، ويتم إقناع الأشخاص عن طريق الآخرين الذين يعتبرون «منبسطين، ومنهمكين، وإيجابيين، ومرتاحين بصورة معتدلة.

الطريقة * ١١: ركز مباشرة نحو الأشخاص

بالتناقض مع الاعتقاد الشائع، لا تعني «منبسط»، «مهتاجاً» أو «متهوراً»، بل يعني منبسط: «الشخص الذي يتم توجيه انتباهه، واهتمامه بصورة أساسية نحو الأشخاص الآخرين، والعالم الخارجي بدلاً من نفسه». يجب أن يمتلك محامي المحكمة حباً حقيقياً للناس، ورغبة للذهاب نحوهم، لكي ينجح. إن أي شخص ينشد إقناع الآخرين، هو مهتم «بشؤون الناس»، بقدر ما يكون واضحاً، مثلما يمكن أن يبدو، ويتجاهل الأشخاص، غالباً هذا العامل المهم إلى حد إيذاء جهودهم المقنعة.

يمكنك أن تقول لنفسك: ولكني خجول، إنه من الصعب علي أن أذهب تجاه الآخرين، وإن الأشخاص الخجولين يعتبرون مشغولي البال في الحقيقة بما سيعتقده

www.ibtesama.com

الآخرون فيهم؛ فإن تعلم الذهاب نحو الأشخاص الآخرين، هو غالباً تعلم تحويل تركيزك مما يعتقده الآخرون فيك، إلى كيف يمكن أن تساعدهم. إن المحامين الذين يعتبرون خجولين بطبيعتهم، سيذكرون أنفسهم بكفاءتهم كمحامين، وما يملكونه ليعرضوا على الآخرين مساعدتهم في التغلب على خجلهم، فذكر نفسك بكفاءتك وبما لديك لكي تقدمه لهؤلاء الذين تنشد إقناعهم، فإن هذا سيساعدك على أن تقصي تركيزك عن نفسك.

الطريقة # ١٢: كن مخلصاً وملتزماً

تعني كلمة «منهمك»، مخلصاً، وملتزماً بقضيتك.

إن الاعتقاد الثابت مقنع
المقدم أوليفر نورث كشخص ذي مبادئ

علق المشارك في لوحة الإعلانات ذات الخط العامي على اتجاه المقدم نورث: «إن الناس يحبون الشخص الذي لا يبدو أنه يؤمن بما يفعله، رجل المبادئ. إنه لا يبدو مهماً ما هو المبدأ، طالما أنه يتمسك به ضد كل الخلافات، ويعبر عن نفسه بوضوح، ولا يصبح دفاعياً، ويلتصق بروايته.»، وبمعزل عن الاعتبارات والأشياء الأخرى، فإن الاقتناع مقنع، ويتم اقتناع الناس أكثر بصورة حتمية، عندما تكون أنت نفسك منهمكاً بصورة واضحة في قضيتك.

لا يمكنك أن تظل بعيداً؛ فالمحامون الجيدون أنفسهم يصبحون مأسورين، ومفتونين، ومستغرقين في قضاياهم، ويتم تقدير اقتناعهم الحماسي بصورة عظيمة بواسطة القضاة، وهو المبدأ الرئيسي لنجاحك. لماذا يجب أن تقنع أي شخص بصدق قضيتك، إذا لم تكن بالفعل مقتنعاً بصورة عميقة بأهليتها؟ كن متحمساً في إخلاصك لقضيتك.

هل يستحق لايل ميننددز جائزة أكاديمية؟

«إن كل ما أستطيع قوله هو أنه إما أن ذلك الفتى [لايل] أفضل ممثل رأيته في حياتي، أو أنه يقول الحقيقة الفعلية، لأنه يلتصق بروايته مثل الغراء، وبأي وسيلة، فإنه قد استمر بصورة جيدة جداً تحت الاستجواب، وفي رأيي، لقد بدا مؤدباً ومتواضعاً، ومع ذلك مبجلاً. إنه يعيد كل نهمه بنجاح إلى روايته للحقيقة....» كان اقتناع لايل الحماسي مفيداً جداً لميل القضاة إلى روايته للحقائق.

www.ibtesama.com

الطريقة * ١٣: أن تملك التركيز الإيجابي

يعني «إيجابي» أنك ترى الجانب الأعلى، وتبحث عن الأشياء الإضافية، وعن طريق إلى الأمام. لا ينغمس المحامون الناجحون في خيبة الأمل، أو المشاعر المثبطة للهمة، ولا يستسلمون، بل يبحث محامو المحكمة الجيدون ـ دائماً ـ عن طريقة لتحويل الأحداث الأكثر تشاؤماً لصالحهم، ويمكن ألا ينجحوا دائماً، ولكنهم سيفكرون دائماً، ويبحثون عن مخرج إيجابي.

إن القضاة لا يقدرون الطريقة السلبية أو المتشائمة؛ فبغض النظر عن كيفية سير قضية المحامي، يتوقع القضاة أن يحتفظ المحامي باتجاه إيجابي تجاه قضيته.

إن النظر لأسفل يمكن أن يبقيك منقبض الصدر: كيف أثرت كآبة كريس داردين على القضاة؟

«لقد اعتقدت أن كل المحامين عظماء بطريقتهم الخاصة، وإنني حقاً أعتقد هذا، ولكنني شعرت شعوراً غامضاً بأن كريس [داردين] كان منقبض الصدر قليلاً، ربما لأنه كان يتصرف بكآبة. إنني لا أعرف! لم يكن يملك تلك العقلية المتفائلة؛ فاعتقدت أنه كان كئيباً جداً».

بالتأكيد يمكن أن تشعر أنك مخيب الأمل، ومثبط الهمة من وقت لآخر؛ فلا تنغمس في مثل هذه المشاعر، بل اشعر بها ـ فقط ـ ثم تخلى عنها، وتوقع أنك ستكون مقنعاً، ومن المرجح أكثر أن تكون مقنعاً.

لا يجب أن يتم خلط توقع النجاح بالغطرسة؛ فإن الغطرسة ليس لديها أي أساس في الحقيقة، ويفترض الشخص المتكبر أنه سيكون منتصراً فقط بمقتضى الشخصية، ولا يقوم الأفراد المتكبرون بأي جهود ليدعموا ذلك الاقتناع بالتعامل مع الحقيقة. ينجح المحامون الجيدون، ليس لأنهم مغرورون بصورة مفرطة بوجودهم، ولكن لأنهم يكافحون ليخلقوا قضية رابحة مع حقائقهم: الدليل، والشهود، والمناقشات في كل الأوقات، وأنهم يظلون يعملون ليجعلوا توقع الانتصار حقيقياً.

الطريقة * ١٤: كن مرتاحاً بصورة معتدلة

تعني «مرتاح بصورة معتدلة» أنك مرتاح مع نفسك، ومع قضيتك، وأنك لست قلقاً أكثر مما ينبغي. إنك مرتاح، ولكنك لست مرتاحاً لدرجة أن تكون نائماً، أو غير مبال؛ فالدرجة المعينة من التوتر تعتبر مهمة في المحافظة على الانتباه اليقظ، وتعيد درجة معينة من الاسترخاء طمأنة هؤلاء الذين تحاول اقناعهم أنك تعرف ما تفعله، وإن الكثير جداً من الاسترخاء يجعلهم يعتقدون أنك لا تبالي.

www.ibtesama.com

يكون المحامون الناجحون مطلعين أتم الاطلاع على أنفسهم، ويتوصلون إلى تفاهم، ويسلمون بماهيتهم، وهكذا يظهرون مسترضين ومرتاحين؛ فإنهم مستعدون جيداً، وواثقون في مهاراتهم، والتي تسهم بصورة إضافية في مظهرهم المستريح. تتم إثارة المحامين الجيدين بواسطة تحدي المحاكمة، وبالتالي يعرضون طاقة جيدة مع استرخائهم. «إن الاهتمام المركز» هو طريقة جيدة لتمييز حالة النشاط العادية بالنسبة للمحامين الناجحين؛ فعندما تتوصل إلى تفاهم مع من أنت، تشعر بثقة واستعداد، وتكون مثاراً بما تريد أن تقنع الآخرين به، وستكون حالتك النشطة إحدى الاهتمامات المركزة.

الخلاصة:

في أول أربع دقائق يراك الناس فيها، يكونون انطباعاً أولياً دائماً عنك؛ فكن مسيطراً في تلك الدقائق الأربع الأولى، واستخدم معرفة المحامي للتفسير الشائع لصالحك، وكن واعياً كيف تريد أن تكون مدركاً، ولا تشوش الحقيقة بالقدرة على فهم الحقيقة. إن الوجود الموثوق فيه هو اتحاد لعوامل مختلفة، والتي تخلق جميعها التركيز: القيام بالأعمال كل عمل على حدة، والسكون، إحداث انطباع رابح، والمحافظة على التركيز البصري الجيد. إن المظهر المعد بصورة جيدة، والاتجاه بالاحترام والأدب نحو هؤلاء الذين تنشد إقناعهم، يقوّي هذا الوجود، ويؤكد على مهارتك المهنية؛ فصل مصداقيتك بكونك منهمكاً، وإيجابياً، ومركزاً؛ فإن الانطباع الأول الرابح يعتبر حاسماً لقدرتك على إقناع الآخرين بوجهة نظرك.

FARES_MASRY
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

www.ibtesama.com

تطبيقات

ألفاظ شائعة في الوصف

زد فهمك للألفاظ الشائعة في الوصف؛ بملاحظة ماتقوله أنت كتفسير شائع، أوغير شائع، في المواقف التالية:

ترى شخصاً يبدو وأنه:	تفسيرك الشائع للموقف هو:	التفسيرات الأخرى الممكنة هي:
مرتبك		
قلق		
بارع		
مترو		
كثير الضحك		
هادئ		

www.ibtesama.com

متهرب

قبيح الملبس

أنيق

مبتسم

جاد

مقطب الجبين

معبر بحركة يده

www.ibtesama.com

حلاّف

كثير السعال

متشنج

جميل الابتسام

هامس لنفسه

صارخ

متناقض مع نفسه

www.ibtesama.com

محملق في الفضاء

لاحظ كيف يتم تفسير الشخصيات في برامج التلفاز، وفي الإعلانات التجارية، والعديد من هذه التفسيرات شائعة الاستخدام؛ فحلل هذه التفسيرات، واستخدمها بالإضافة إلى ملاحظاتك عن تفسيراتك الخاصة، من أجل تحسين فهمك لكيفية تصور القضاة لك، وللآخرين.

شخصيات التلفاز	التفسيرات الشائعة
١ـ	
٢ـ	
٣ـ	
٤ـ	
٥ـ	
٦ـ	

www.ibtesama.com

٧ـ _____

_____

_____

٨ـ _____

_____

_____

٩ـ _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

عمل الأشياء بعمل شيء واحد في المرة الواحدة:

قم بعمل الأشياء بأداء شيء واحد في المرة الواحدة، وإذا توفر لديك جهاز ڤيديو ـ بشكل أو بآخر ـ فاستخدمه؛ فشريط الڤيديو يزودك بصورة ممتازة يمكن الرجوع إليها، مما يجعل التعلم سهلاً، وسريعاً.

ضع طاولة وكرسياً بالقرب من طريق الباب، بصورة عشوائية في أي مكان تتوقع وجودهم فيه، كما لو كنت ستمشي في غرفة ستحضر فيها اجتماعاً، أو تقدم حديثاً، ضع كاميرا الڤيديو على حامل ثلاثي الأرجل أمام الطاولة، لتكون في مواجهتك، وأنت قادم نحو الباب، وبعد تسجيل الأحداث الموصوفة هنا، شاهد شريط الڤيديو لترى ما فعلت، وتأكد من تسجيل ملاحظاتك عما فعلت بصورة جيدة، قبل تسجيل ملاحظاتك عما يجب تصحيحه، وإذا لم يتوفر لك جهاز تسجيل، فاطلب من أحد الأصدقاء ليقوم بمراقبتك، ليقدم لك نقداً موضوعياً.

قم بعمل الأشياء التالية مع ملاحظة أية مشاكل، وأنت تشاهد الشريط المسجل، ثم كرر عمل الأشياء حتى تتمكن من أدائها بسلاسة، وبسهولة.

١ـ افتح الباب، وادخل وانظر لمن في الغرفة (الذين تتوقع وجودهم في الغرفة، عندما تكون في الموقف الحقيقي)، واذهب إلى الطاولة الخاصة بك، وضع حقيبتك أو ما معك، ثم اجلس.

الأخطاء: مندفع أكثر مما يجب _____

جزء من الأحداث المتتابعة يتداخل مع الآخر

_____

حركة بطيئة بشكل غير طبيعي _____

حركة غير مستوية _____

أشياء أخرى _____

٢ـ في موقع جلوسك، افتح حقيبتك، وأخرج ما تريد، واقفل الحقيبة، وضعها جانباً.

الأخطاء: مندفع أكثر مما يجب _____

جزء من الأحداث المتتابعة يتداخل مع الآخر

_____

حركة بطيئة بشكل غير طبيعي _____

حركة غير مستوية _____

أشياء أخرى _____

www.ibtesama.com

٣ـ في مكان جلوسك، رتب ما أخرجته من حقيبتك (مثل المذكرات، والملفات) بصورة جيدة على الطاولة.

الأخطاء: مندفع أكثر مما يجب _____

جزء من الأحداث المتتابعة يتداخل مع الآخر _____

_____

حركة بطيئة بشكل غير طبيعي _____

حركة غير مستوية _____

أشياء أخرى _____

٤ـ في مكان جلوسك، حاول إيجاد شيء في الأوراق، والملفات التي معك بطريقة منهجية، وغير متسرعة.

الأخطاء: مندفع أكثر من اللازم _____

جزء من الأحداث المتتابعة يتداخل مع الآخر

_____

حركة بطيئة بشكل غير طبيعي _____

حركة غير مستوية _____

أشياء أخرى _____

www.ibtesama.com

الثبات

تعلم كيف تثبت عندما يهمك ذلك حقاً، بممارسة الحفاظ على جسمك ثابتاً تماماً في لحظات مختلفة من حياتك اليومية، ولاحظ كم الأخطاء التي لديك، واعمل على تصحيحها، وأنت تمارس الثبات بصورة متكررة.

١ـ اثبت، واصغ لصديق، أو زميل في العمل، وليكن جسمك هادئاً تماماً، ومركزاً فعلاً على ما تستمع.

الأخطاء: الجسم يتمايل _____

نقل ثقل الجسم من قدم لأخرى

_____

الرأس يهتز _____

الأيدي تتحرك _____

أشياء أخرى _____

٢ـ مارس الثبات قبل إثارة نقطة هامة، أو عبارة هامة، ودع هدوء جسمك يعزز الأثر الفعال لأهمية كلماتك.

الأخطاء: الجسم يتمايل _____

نقل ثقل الجسم من قدم لأخرى

_____

الرأس يهتز _____

الأيدي تتحرك _____

أشياء أخرى _____

www.ibtesama.com

تركيز العين

مارس تركيز العين بقدر ما يمكن، عندما تتكلم مع زوجتك، أو أصدقائك، أو زملائك، ودرب نفسك ـ عن قصد ـ على استخدام النظرة لصنارة صيد السمك، ولاحظ كم الأخطاء التي لديك. وبإدراك الأخطاء التي لديك في الحفاظ على تركيز العين، يمكنك تصحيح ذلك، وكرر أي جزء من الأحداث ترى أنه صعب عليك، حتى يصبح سهلاً، ثم اجمع الأخطاء السابقة في كل الأحداث، وكرر العمل حتى يصبح كل شيء سلساً، ومارس استعمال النظر لصنارة صيد السمك، حتى يسهل عليك ذلك، ولكن لا تتوقع دائماً أن يصبح كل شيء مريحاً تماماً.

١ـ مارس النظر بخط مائل في إحدى عيني من تتخاطب معه، محافظاً على هذا الوضع لبرهة، ثم انظر لعينه الأخرى، وذلك للحظة.

الأخطاء: صعوبة في إجراء اتصال حسي بصري أصيل.

صعوبة في الحفاظ على الاتصال البصري

يبدو أن للعيون حياة خاصة بها، فمن الصعب الحفاظ عليها في وضع ثابت

العيون تغشو، والتركيز لا يدوم طويلاً بصورة غير طبيعية

أخطاء أخرى _____

٢ـ مارس النظر في عين شخص ما، ثم انظر بعيداً محركاً عينيك قليلاً جانباً، وإلى أسفل (انظر الشكل ١ ـ ٣ ص ٢١)، ثم حرك عينيك ثانية في اتجاه عيني ذلك الشخص، واثبت على ذلك. مارس هذا العمل حتى تبدأ في الشعور بأن لديك فيضاً طبيعياً من القدرة على النظر في عين الشخص، والنظر بعيداً، ثم العودة للنظر في عين الشخص مرة أخرى.

الأخطاء: صعوبة في إجراء اتصال حسي بصري أصيل.

صعوبة في الحفاظ على الاتصال البصري

صعوبة ترك نقطة التركيز المبدئية

---

www.ibtesama.com

صعوبة العودة لنقطة التركيز الأصلية

يبدو أن للعيون حياة خاصة بها، فمن الصعب الحفاظ عليها في وضع ثابت

العيون تغشى، والتركيز لا يدوم طويلاً بصورة غير طبيعية

أخطاء أخرى

www.ibtesama.com

الاحترام

لاحظ سلوكك الشخصي نحو العائلة، والأصدقاء، والزملاء، والآخرين، وكن أميناً في تقديرك، وكن فقط دقيقاً في تقييم سلوكك، واستعد لتصحيحه.

درجة الاحترام الواضحة

الأسرة	أدنى حد:	بعض الوقت	_____
		معظم الوقت	_____
		نادراً جداً	_____
	متوسط:	بعض الوقت	_____
		معظم الوقت	_____
		نادراً جداً	_____
	١٠٠٪ احترام:	بعض الوقت	_____
		معظم الوقت	_____
		نادراً جداً	_____
الأصدقاء	أدنى حد:	بعض الوقت	_____
		معظم الوقت	_____
		نادراً جداً	_____
	متوسط:	بعض الوقت	_____
		معظم الوقت	_____
		نادراً جداً	_____
	١٠٠٪ احترام:	بعض الوقت	_____
		معظم الوقت	_____
		نادراً جداً	_____

www.ibtesama.com

الزملاء، وآخرون	أدنى حد:	بعض الوقت	_____
		معظم الوقت	_____
		نادراً جداً	_____
	متوسط:	بعض الوقت	_____
		معظم الوقت	_____
		نادراً جداً	_____
	١٠٠٪ احترام:	بعض الوقت	_____
		معظم الوقت	_____
		نادراً جداً	_____

www.ibtesama.com

FARES_MASRY
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

www.ibtesama.com

الخطوة الثانية:
أشرك طاقة جسمك

«إن على المحامي أثناء المحاكمة أن يكون واثقاً من نفسه أمام القضاة، وإذا لم يتمكن من ذلك، فعندئذ عليه أن يكون ممثلاً ماهراً، وعلى الأقل يتظاهر بالثقة في نفسه؛ فهي واحدة من أهم عوامل نجاح المحامي أثناء انعقاد جلسة المحاكمة. أما إذا لم يكن واثقاً من نفسه، فإن القضاة سيلاحظون عليه ذلك، من طريقة كلامه، ومن هيئة مشيته، ومن تعبيرات وجهه، ومن نبرة صوته». وهكذا فعل ڤينسا بجليوا، الذي شهد محاكمة تشارلز مانسون، الذي كان متهماً بالقتل العمد ـ وهي واحدة من المحاكمات الشهيرة، والعديدة التي تابعها بنجاح ـ وها هو يلخص ببراعة قوة التعبير بأعضاء الجسم.

فإن ما ينبغي عليك أن تقوله، وكيفية قوله شيئان مختلفان تماماً؛ فإذا كانت القضايا يتم كسبها على أساس الحقائق فقط، فإن القضاة بإمكانهم قراءة الوقائع، وإصدار حكمهم، وينتهي الأمر. فالحقائق توصل القضية إلى ساحة المحكمة، ولكن كيف يتم تناول هذه الحقائق؟ هذا هو الفيصل بين كسب القضية، أو خسرانها.

ماذا يعرف المحامون عن طاقة لغة الجسم؟

إن المحامين الناجحين لا يعتمدون على الحقائق لكسب قضاياهم؛ فهم يعرفون أن هناك ثلاثة جوانب رئيسة للتعبير عما لديهم:

* الكلمات الفعلية التي يقولونها.
* طريقة عرض هذه الكلمات.
* لغة التعبير بأعضاء الجسم.

www.ibtesama.com

بالنسبة للعديد من الناس تنقل «لغة الجسم» صوراً ذهنية؛ فمثلاً «إذا وضعت المرأة رجلاً على الأخرى، وهي جالسة، فهذه جلسة إغراء»، و«إذا شبك الرجل ذراعيه أمام صدره، فهذا يعني أنه غاضب»، وقد يكون ذلك حقاً، ولكن المحامين يعرفون أن هناك المزيد والمزيد من حركات التعبير بأعضاء الجسم، وهم بارعون في ذلك.

إن لغة التعبير بحركات أعضاء الجسم، هي أقوى قناة اتصال؛ فلقد أثبتت أبحاث الاتصال أن الوقت، ولغة التعبير بحركات أعضاء الجسم، ومحتوى الرسالة، لا ترابط بينهم، ولكن ستظل لغة التعبير بحركات أعضاء الجسم هي المصدقة عن الكلمات.

القضية ذات العلاقة

ينهي محام جملته الافتتاحية التي قال فيها: «وسيثبت الدليل يا حضرات القضاة، أن موكلي السيد جونز، غير مذنب بتهمة الإهمال.»

تعبيرات جسمه هي: يقف وأكتافه مرتخية، وكلتا يديه منطبقتان في جيبيه، وعيناه ترشقان في القضاة. والنتيجة: يعتقد القضاة أن موكله مذنب.

المناقشة: لماذا؟ عند استطلاع الرأي، قال القضاة: إن اعتقادهم لم يكن لديه علاقة بالموكل، ولكن بكيفية تقديم المحامي نفسه. وقال القضاة: «إن الأمر لم يتعلق بما قاله المحامي، ولا بكيفيته؛ فهو قال العبارة بصورة جيدة، وكل ما هناك أننا لم نصدقه، حيث إنه كان هناك شيء ما يتعلق بذلك المحامي، مما جعلنا نعتقد بأنه كاذب»

«كيف كانت صورة ذلك المحامي؟» هذه العبارة كانت تتعلق بلغة التعبير بحركات الجسم الصادرة عن المحامي؛ فتعبيرات جسمه أدحضت كلماته، حيث عبر بدنه بوضوح عما يلي:

* الأكتاف مرتخية، والعينان ترشقان القضاة بغضب، ولسان حاله يقول: «أنا عصبي المزاج، وغير مطمئن، وغير واثق من نفسي».
* العينان ترمقان بغضب، والأيدي مجموعة في الجيوب، وكأنه يقول: «ربما أكون مخبئاً شيئاً ما».

في هذا المثال، قلما كان لكلمات المحامي أثر فعلي؛ فتعبيرات جسمه كانت تتناقض تماماً مع مضمون عبارته، وطغى أثر لغة الجسم على العبارة تماماً.

فلغة التعبير بأعضاء جسمك، يستخدمها الناس كدليل فوري على صدق كلماتك؛ فإذا توافقت لغة الحركات البدنية مع ما تقول، فإن كلامك سيلاقي تصديقاً، أما إذا تناقض التعبير البدني مع ما تقوله، فلن تلاقي كلماتك تصديقاً.

www.ibtesama.com

علامة الارتباك:
كيف عرف القضاة أن مارك فورمان كان يكذب؟

«عندما كان مارك فورمان ـ شاهد الإثبات في محاكمة أوه چيه سيمپسون ـ يتم استجوابه من جانب النيابة، كان بارد الأعصاب، وهادئاً، ومتحكماً في نفسه، ولكن عندما بدأ الدفاع في مواجهته، تبدل حاله كلية؛ حيث اضطربت أنفاسه، ورأيته من مكاني يتلوّى، وكان من السهل رؤية التوتر في يديه... وظل فورمان يضرب قدمه في ظهر المنصة التي أمامه، وبدا عليه بعض الغضب، واعتقد أن: «هذا الرجل كاذب»، وكان ذلك واضحاً عليه بصورة مباشرة، واعتقدت أنني الشخص الوحيد الذي شاهد ذلك، حتى دخلنا غرفة المداولة، ووجدت أن أناساً آخرين شاهدوا ذلك أيضاً.»

ويستغل المحامون الناجحون هذا الإدراك أثناء المحاكمة لصالحهم؛ فهم لا يسلمون بلغة جسمهم ـ وبغض النظر عنها ـ بإدراك أو بدون إدراك، فهم يستخدمون لغة الجسم بتمعنٍ لتساعد، وتعزز تفسيرهم للحقائق.

القضية ذات العلاقة

تستجوب محامية أحد الشهود الذي تأكدت من أنه يكذب، ولكنها لا تريد أن تقول له بصراحة: «أنت كاذب»، ولكنها ـ أيضاً ـ لا تريد أن تدع القضاة يعرفون أنها لا تصدق قول الشاهد بالمرة، ولذلك تعد لغة جسمها ليعبر عن الرسالة الحقيقية التي تريد أن توصلها للقضاة، والتي تفيد بأن الشاهد كاذب.

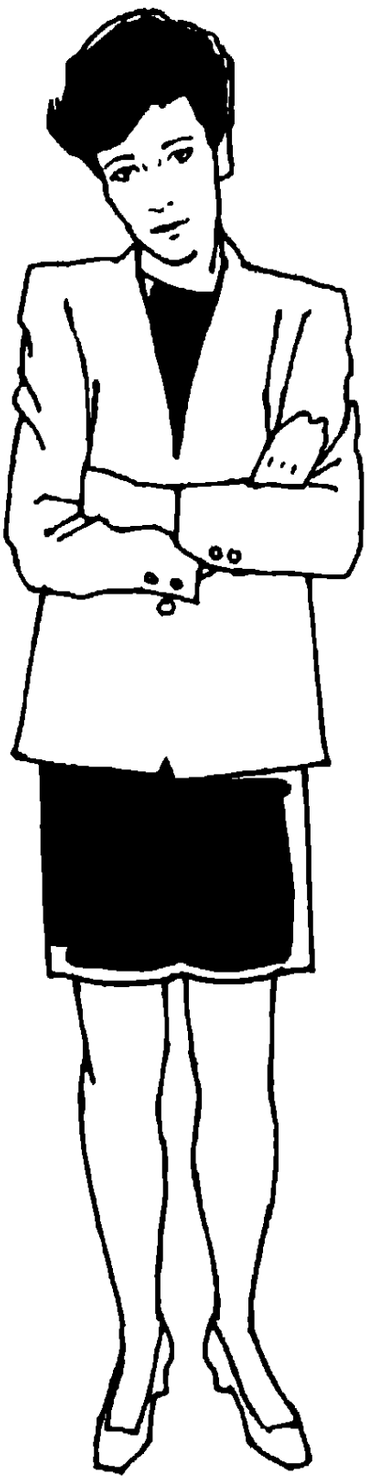
١ـ فهي تقول: «.... ولذلك كنت خارج المنزل للتمشي، عندما رأيت المسدس والتقطته.»

٢ـ وبينما كانت تقول هذا كانت لغة جسم المحامية هي: «الوقوف، وذراعاها متعانقان أمام جسمها، ورأسها مستوية (انظر الشكل ٢ ـ ١). وضع هذا الجسم يقول: أنا أدافع عن نفسي ضد ما ادعيت أنها حقائق، وأنا لا أصدق ذلك، ولا أعتقد فيما تقول.

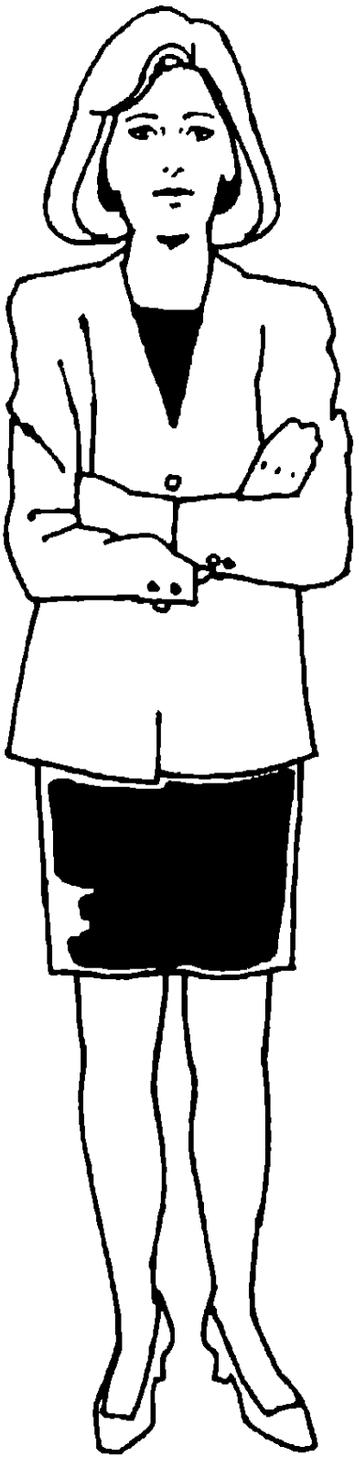
٣ـ الشاهد يقول: «نعم».

٤ـ وتصدر استجابة غير منطوقة من المحامية لكلمة «نعم» التي قالها الشاهد، وهذه الاستجابة غير المنطوقة هي خفض الرأس قليلاً، وإمالتها قليلاً لأحد الجانبين (انظر الشكل ٢ـ٢). ولغة جسمها تقول: «الآن انتهيت من الحديث معك (والرأس منخفضة قليلاً)، وأستغرب الأمر، وأتعجب لما تقول؛ فأنا لا يمكنني الثقة فيه (تميل الرأس قليلاً لأحد الجانبين)»

www.ibtesama.com



٢-٢



١-٢

وبدون أن تنبس المحامية بكلمة واحدة، عبرت عن عدم ثقتها في شهادة الشاهد بصورة فعالة، وسيقرأ القضاة بشكل قاطع تعبير جسم المحامية، وسيعرفون ما يقوله، ويصدقون لغة جسم المحامية ـ بغض النظر عما قاله الشاهد ـ وهذه طريقة جيدة جداً

www.ibtesama.com

يستطيع بها المحامي في المحكمة، التعبير عن نقاط هامة بصورة مرهفة، ولكنها مؤثرة جداً في الإقناع.

ولا مثيل للغة الجسم «الصحيحة»؛ فلغة الجسم هي التي تعزز ـ بنجاح ـ أو تدعم ما تريد أن تقول، وبمعرفتك لهذا يمكنك استخدام لغة جسمك لتقول ما لا يستطيع أن يقوله لسانك. والخلاصة أنه إذا أردت أن يصدق الناس لغة جسمك، فاجمع لغة جسمك معاً، لتكون متناسقة مع كلماتك وتدعمها، وإذا كنت تريد التعبير عن شيء غير ما تقول من كلمات، فشكل لغة جسمك لتناقض ذلك، أو لتكذبه قليلاً؛ فاستخدامك للغة جسمك سيعتمد تماماً على غرضك في أي لحظة.

كيف يعرف المحامون في المحكمة الطريقة التي سيفسر بها الناس لغة الجسم؟ يفهم المحامون في المحكمة ـ تماماً ـ العبارات المتكررة الشائعة، والطرق التي بها تفسر أوضاع، وحركات الجسم المحددة، والتي يفهمها الناس عامة حسب وسطهم الثقافي.

صوت فرقعة الشفاة الصادرة عن كاتوكالين يسمعه القضاة

«أتى كاتوكالين إلى المحكمة [كشاهد في قضية أوه چيه سيمپسون] في الموعد الذي أراده، وأعتقد أنه من النوع العجول، فهذا انطباعي عنه... وأعتقد حقاً أنه كان على عجل ـ يفرقع شفتيه ـ أعرف ذلك من تعاملي مع الناس العجولين». وصوت فرقعة شفتي السيد/ كيلين يفهم بسهولة على أنه علامة على القلق، ولكن الوصف الشائع في الوسط الثقافي، والذي استخدمه القضاة لتقييم سلوكه أنه مدمن مخدرات، وتأثرت مصداقية السيد كالين من مثل هذا التقييم، وأصبح وضع النيابة إما أنها كانت ليست مدركة لعادة السيد كالين في مص شفتيه ودلالة ذلك، أو تتغاضى عن ذلك باعتبار أن ذلك ليس مهماً، ولكن حسب لغة الجسم فكل شيء ذو أهمية.

ولكي تستخدم لغة جسمك بنجاح، يجب عليك أن تتعلم أولاً استخدامات الألفاظ الشائعة عن لغة الجسم، لكي تقنع الآخرين، ثم كيفية استخدام تلك الألفاظ الشائعة عن لغة الجسم بصورة عملية لكي تقنع الآخرين.

ووظيفة المحامي الأولى في المحكمة، هي كسب ثقة القضاة، وتكون لغة الجسم بالغة الأهمية في بناء هذه الثقة، وكما ذكر في الفصل الأول، لا تخلط الواقع مع الإحساس به؛ فمثلاً من غير المناسب أن تشبك بين ذراعيك لمجرد أن ذلك مريح لك، فهذا يعبر عن الدفاع تماماً. فمن الشائع أن الأذرع المتشابكة تدل على الدفاع، وستقرأ

www.ibtesama.com

على هذا الأساس مهما حاولت، ولأن المفاهيم الشائعة تتعلق بالمصداقية، فمعرفة صور لغة الجسم الشائعة يمكن استخدامها لصالحك.

كيف يمكنك استخدام أساليب المحامين لكسب ثقة الناس، عن طريق لغة الجسم الفعالة؟

الطريقة # ١٥: وضع جسمك، يبني الثقة أم يهدمها؟

كل المحامين الناجحين في المحكمة، واثقون من أنفسهم، أو يضفون على أنفسهم صورة تنم عن ثقة تامة بالنفس؛ فوضع الجسم الجيد له أثر حاسم فى التعبير عن الثقة بالنفس التي تشجع الآخرين في وضع ثقتهم بك، وصورة الجسم الجيدة تنم عن القوة والحيوية.

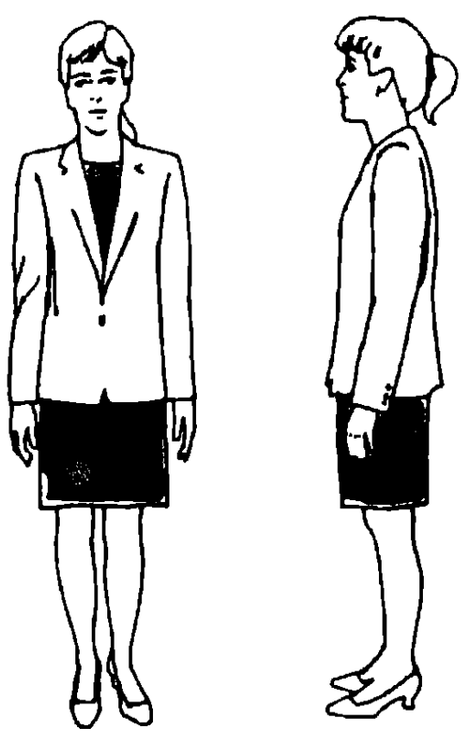
فعندما تكون هيئتك جيدة، فإن المحيطين بك يشعرون بأن العالم يمكن أن يقف على أكتافك المستعرضة، وتبدو وكأنك تستطيع أن تتصرف مع ما يواجهك، وظهرك قوي، ولن ينهار أمام أي طرقة أو لكمة. ومن المصادفات النادرة جداً، أن كل الجيوش على مستوى العالم، تطلب من الجنود انتصاب القامة، فهذا يرمز إلى القوة، والبسالة في وجه العدو.

هيئة المحامي في المحكمة، دليل على الشخص المليء بالحيوية، وهو ليس فقط بإمكانه أن يتحمل المسؤوليات، بل يرغب في ذلك أيضاً، وهو ليس ـ فقط ـ راغباً في إثبات كفاءته، بل حريص على ذلك أيضاً؛ فالهيئة الجيدة تدل على الاستعداد، والقدرة على عمل الأشياء الآن، بدلاً من تأجيلها ليوم آخر.

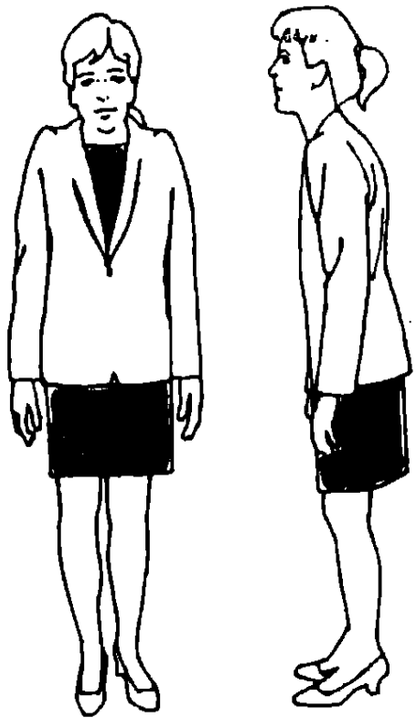
وكيف تحقق ذلك إذن؟ وكيف تشجع الآخرين للثقة بك بهيئتك الجيدة؟ قف منتصباً؛ فالوضع البدني الجيد في الأساس منتصب، وقف والعمود الفقري مستقيم، وليس منحنياً في أي اتجاه (انظر الشكل ٢ـ٣)؛ فإذا كان عمودك الفقري منحنياً للأمام، فإنك تبدو متقدماً في السن، وبلا حيوية (انظر الشكل ٢ـ٤)، أما إذا وقفت منتصب القامة، وتبدو مقوس الظهر، ويتجه للخلف، فإن هيئتك تبدو هيئة عسكرية أوحازمة (انظر الشكل ٢ـ٥).

فلقد علمت العديد من المحامين تطبيق أسلوب الراقصين، ليتمكنوا من الوقوف باستقامة، والطريقة هي أن تقف وقدماك لا يفصلهما إلا حوالي ثماني بوصات، ويداك في الجانبين، وتخيل أنك تمرر خيطاً من نهاية عمودك الفقري، ومارا بالعمود الفقري، وإلى أعلى حتى العنق، ويخرج من قمة رأسك (انظر الشكل ٢ـ٦)، ثم اجذب الخيط

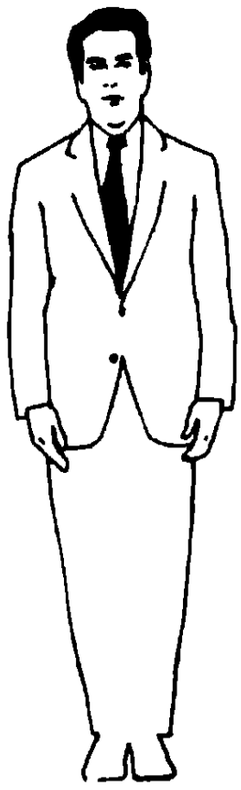
www.ibtesama.com



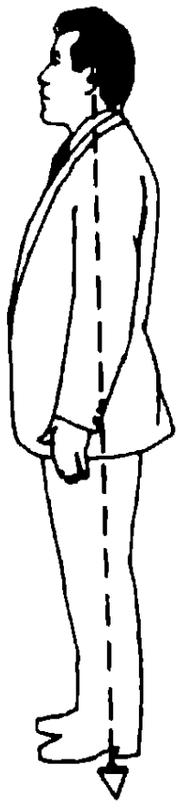
٣-٢



٤-٢



٥-٢

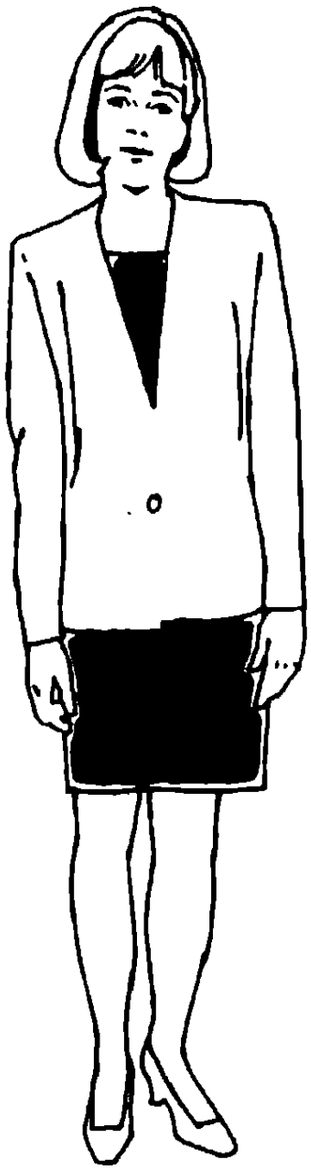


٦-٢

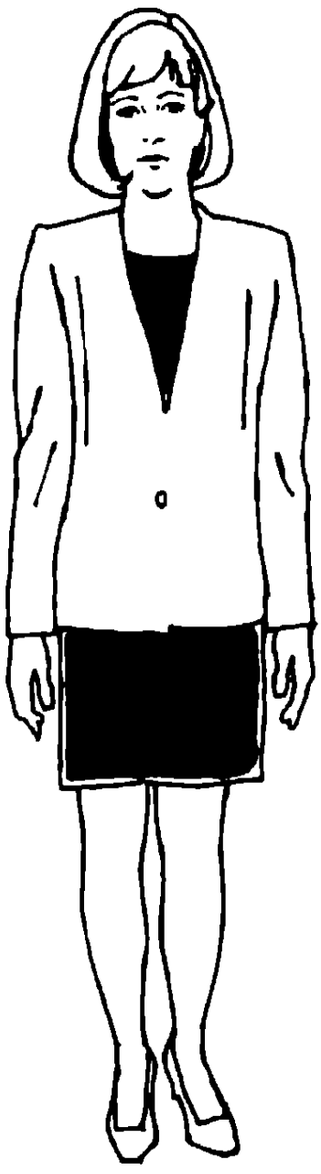
www.ibtesama.com

الوهمي لأعلى، وليكن لديك شعور بأن عمودك الفقري يستقيم، وأنت تفعل هذا، وإذا كنت غير متأكد من أنك تحسن من هيئتك، فاستشر مدرباً رياضياً، أو أخصائي علاج طبيعي، أو أي أخصائي مؤهل.

في الوضع البدني الجيد، تكون الأكتاف مستديرة، بمعنى أنها على استقامة واحدة (انظر الشكل ٢ـ٧)؛ فقف وكتفاك مستقيمان، وبدون توتر، وعمودك الفقري مستقيم، ولا تمل كتفيك للأمام؛ فهذا يجعلك تبدو ضعيفاً، أو غير جميل، ولاتمل كتفيك لأسفل، ولا لليمين، ولا لليسار؛ فهذا يجعلك تبدو غير راغب في حمل أعباء (انظر الشكل ٢ـ٨). ويجب أن لا يسبب لك هذا أي ألم للوصول إلى الوضع البدني الجيد، فإذا حدث ألم، أو إذا كان أيّ من أوضاع لغة الجسم الأخرى مؤلماً، فتوقف فوراً، واستشر طبيبك.



٧ـ٢



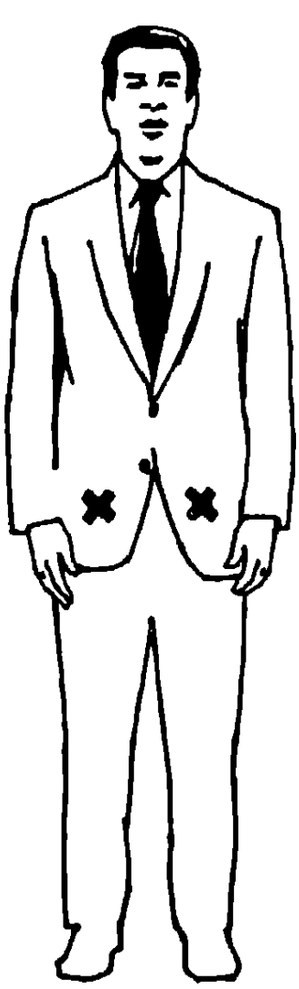
٨ـ٢

www.ibtesama.com

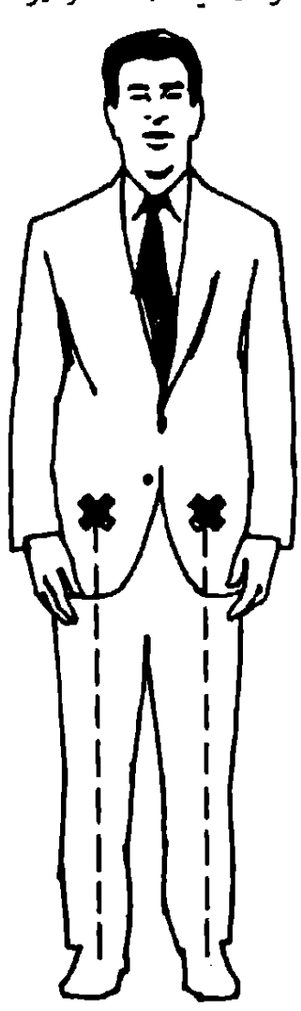
الطريقة # ١٦: وقفتك، ابتكر أساساً أكيداً

إذا كانت هيئة المحامين في المحكمة تمثل ـ رمزياً ـ قدرتهم على حمل الكرة الأرضية ـ أو نصيبهم فيها ـ على أكتافهم، فإن وقفة المحامين هي ا لأساس الذي يمكنهم من حمل ذلك العبء؛ فشكل وقفتك يبين للناظر لك ما إذا كنت تعرف ما يلزمك لإنجاز مسؤولياتك.

استخدم «الوقفة المحايدة» التي يظهر بها المحامون في المحكمة، للتعبير عن الثقة القوية والمصداقية، بدون أن يبدو عليك الشكل العدواني، أوالمتحارب، وابدأ وقدماك متباعدتان قليلاً، «وقليلاً» تعني ما يلي: الوقوف وقدماك متباعدتان، وعظام الحوض لديك تكون أسفل الخصر بالضبط، وأمام فخذك (انظر الشكل ٢ـ٩). ولك أن تتخيل إسقاط خط عمودي من قمة الحوض لديك على الجانبين، ومستقيم لأسفل، ويجب أن يصل الخط لأطراف أصابع قدميك (انظر الشكل ٢ـ١٠)، ويجب أن تكون ركبتاك مستقيمتين، ولكنهما ليستا متصلبتين، وكما يجب أن يتدلى الذراعان بشكل حر بجانبك، والأيدي منبسطة وغير متوترة.



٩ـ٢

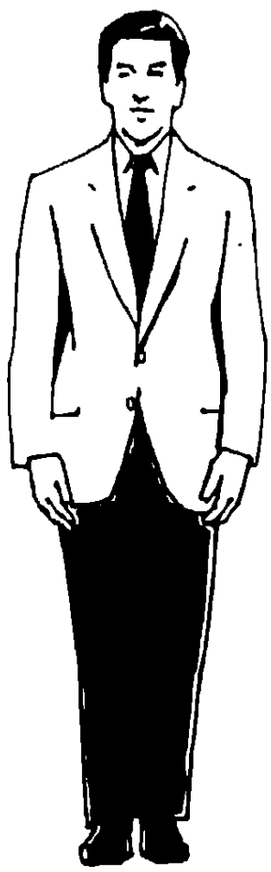


١٠ـ٢

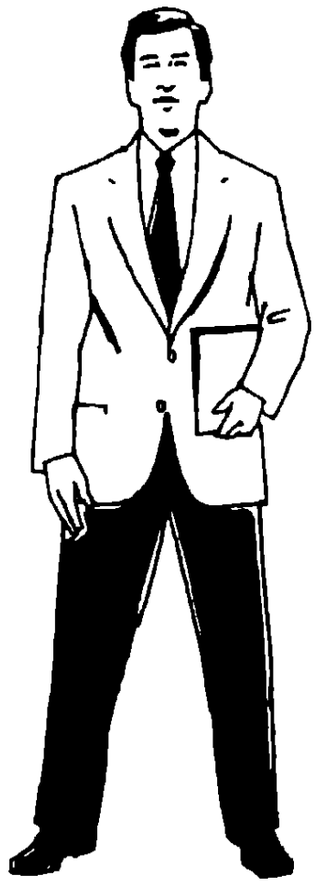
www.ibtesama.com

وعندما تجرب الوقوف الوقفة المحايدة للمرة الأولى، فربما تجدها عملية مربكة، وغير مريحة بالمرة، ومع أن الوقفة المحايدة تبدو مخيفة، إلا أنها تعطيك مظهر الثقة بالنفس بصورة سهلة، والحيوية، والاستعداد، وأيضاً الثقة بأنك تقف على أرض صلبة. وتبدو هذه الهيئة مربكة لك في بداية الأمر، لأنك ـ ببساطة ـ غير معتاد عليها؛ فغالبية الناس يقفون وقفة مائلة، ومعتادون على ذلك لسنوات عدة، وتغيير أي شيء متأصل مثل الوقفة الشخصية، لاشك أنه متعب، ولكن العائد من وراء ذلك في مجال أثر، وفعالية هيئة الإنسان، ذو قيمة كبرى.

والوقفة المحايدة ذات أثر فعال، حيث إنها تظهرك ذا طبيعة متزنة؛ فتأكد أن تكون قدماك متباعدتين بشكل متوازن، والمسافة بينهما لا تزيد عما سبق وصفه في الفقرة السابقة؛ فلا تقف وقدماك متقاربتان جداً، لأنك قد تقع أرضاً بسهولة، ناهيك عن الدلالة الرمزية، أما إذا كانت قدماك متباعدتين، فبالتأكيد أنت قوي، ولا يمكن الإطاحة بك بسهولة، إلا أن اتساع عرض الوقفة ينم عن شجار، وهذا اتجاه يطغى على قاعة المحكمة (انظر الشكل ٢ـ١١أ، ٢ـ١١ب). وعليك التعود عليه بحذر في مكان



٢ـ١١أ



٢ـ١١ب

www.ibtesama.com

آخر. والوقفة المحايدة «متوازنة»، وأنت لست إنساناً يسهل إغراؤه، ولا مقدماً على حرب.

قف وقفة عريضة ومحايدة لإظهار الإصرار

قد لا توجد المواقف التي يرغب فيها المحامون أن يظهروا بصورة الشخص الذي يسهل إغراؤه، لكن هناك مناسبات عديدة يريد فيها المحامي أن يعبر عن رسالته بوضوح، بدون الحاجة للغة الجسم، وبدون التفوه بلفظ ينم عن استعداده للعراك؛ فإذا وجدت نفسك في مثل هذا الموقف، فقف وقفة عريضة، ومحايدة لإظهار الإصرار، (وهي وقفة أعرض قليلاً من الوقفة المتوازنة)، وهي تعادل في معناها جملة: «لا تتدخل في شؤوني؛ فأنا لن أدعك تدفعني لشيء ما، وإلا فإن موكلي هنا» وعندئذ سيقرأ الناس رسالتك بغض النظر عن مدى رقة وهدوء حديثك، وليست هناك طريقة واحدة «صحيحة» لتحدد لغة جسمك؛ فالطريقة الصحيحة هي التي تتناسب مع غرضك.

قف الوقفة المحايدة كآلية أمان، عندما تكون فى مأزق، أو إذا ساورك شك

إن الوقفة المحايدة هي «الوقفة الآمنة» بالنسبة لك؛ ففي أي وقت تريد أن تظهر صورة الثقة بالنفس، والمصداقية، قف الوقفة المحايدة، وفي أي وقت تجد نفسك في مأزق ـ ولكن لا لمجرد الاستعراض ـ قف الوقفة المحايدة، وعندما يساورك شك في كيفية التعبير عن نقطة بصورة فعالة، دونما التلفظ بكلمة، عد لوقفتك المحايدة، وعلى أسوأ الأحوال فإنك ستكون معبراً عن رباطة الجأش، والثقة بالنفس، وهذا بالطبع يستلزم أن يكون وضع جسمك منتصباً كما سبق ذكر ذلك. وإذا كان يعوزك الوضع البدني الجيد، فإن وقفتك لن تكون ذات معنى، وإذا كان الأساس ممتازاً، والبناء هشاً ومتداعياً فمن يعبأ؟ قم بوضع أساس متين ليساعد البناء القوي.

فى «الوقوف على فخذ واحدة» تبدو واثقاً، حتى عندما تكون في وقت الفراغ والاسترخاء

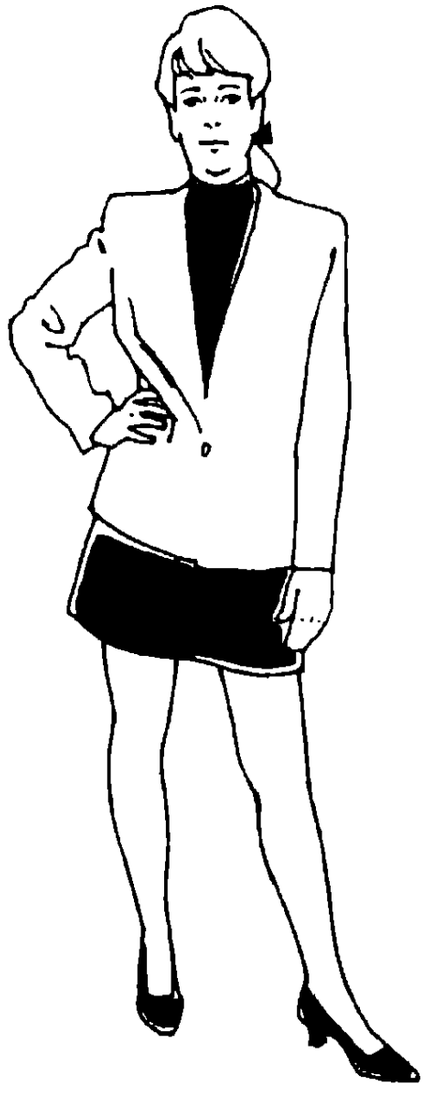
إن المحامي في المحكمة لا يقف كالقالب، «ومنتبه» طوال الوقت؛ فالوقفة المحايدة المتجهمة ليست الطريقة الوحيدة لإظهار الثقة، والوقوف على فخذ واحدة هيئة أكثر استرخاءً، وتناسب وقت الفراغ، ولكنها تنم عن نشاط وثقة، ويمكن أن تجلسها كبديل مريح للوقفة المحايدة. في هذه الهيئة يكون ثقل الجسم ـ تقريباً ـ على رجل واحدة، وفخذك بارزاً في اتجاه الرجل التي تقف عليها، والرجل الأخرى منثنية نوعاً ما (انظر

www.ibtesama.com

الشكل ٢ـ١٢)، وتوجد أشكال عديدة لهذه الوقفة، ولكنها جميعاً تدل على الاسترخاء، وهو شعور أفضل من الوقفة المحايدة.

ومن ثم لن تجد معظم المحامين في المحكمة يقفون على فخذ واحدة عند الحديث مع القاضي؛ لأن هذه الوقفة أقل التزاماً بالصورة الرسمية (ويمكن أن يقال عنها أنها أقل احتراماً)، ولا أمام هيئة التحقيق، إلا إذا كان المحامي على علاقة بهم. وحتى إذا كان المحامي يعرف هيئة التحقيق جيداً، فلن يقف على فخذ واحدة، عندما يريد الحديث في شيء مهم؛ لأن هذه الهيئة ستدحض جدية رسالة المحامي.

إن أشكال الوقوف على فخذ واحدة لها علاقة بالفخذ البارز، وبالطريقة التي تستقر عليها الأقدام، وبالتجربة، فكلما كان فخذك أكثر بروزاً، كنت أكثر تعبيراً عن اللامبالاة، والغرور (انظر الشكل ٢ـ١٣). وإذا كانت قدماك قريبتين جداً من بعضهما



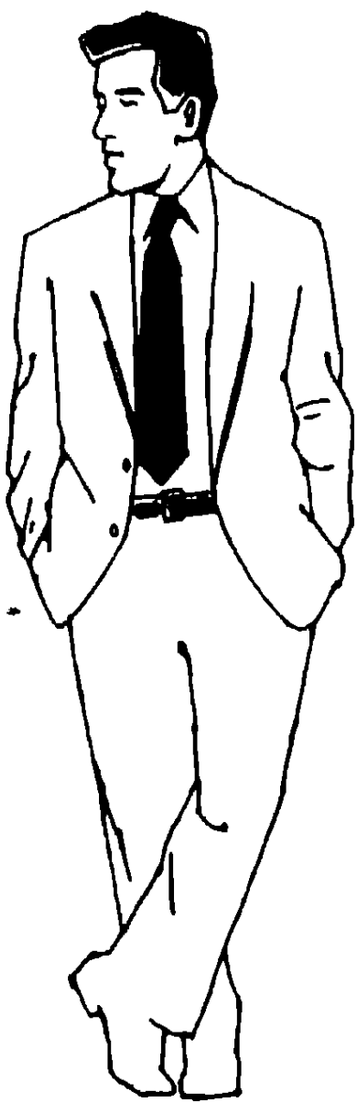
١٣ـ٢

١٢ـ٢

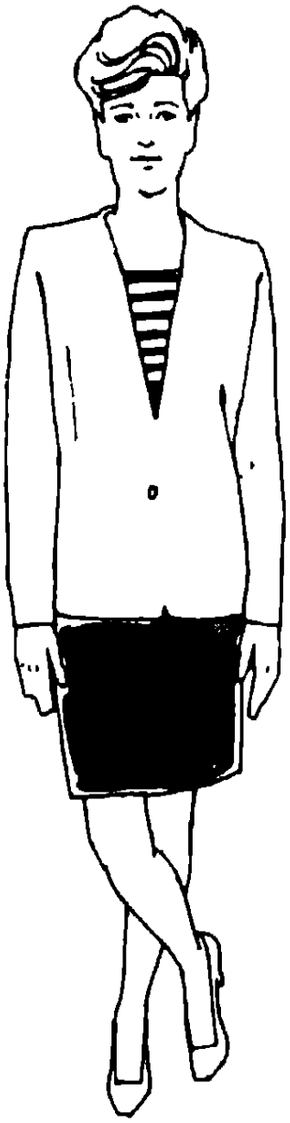
www.ibtesama.com

البعض، فإن هذا يعبر عن التكبر، وإذا كانت قدماك متباعدتين جداً، فإنك تبدو متعجرفاً. وعامة لكي تعبر عن الاسترخاء البسيط، فعليك فقط أن تترك فخذك يبرز قليلاً، وقدميك متباعدتين قليلاً، وبالنسبة لمعظم الناس فهذا وضع مريح جداً، وسهل.

وفي أشكال أخرى للوقوف على فخذ واحدة، فإن قدمك قد تكون أمام قدمك المساعدة أو خلفها (انظر الشكل ٢ـ١٤) وهذه أوضاع القدم المتعاكسة، والتي يفهمهما بعض الناس كدليل على الإثارة، أو القلق، وعلى عدم الرغبة في الإصرار على الرأي، ويفهمها البعض الآخر كدليل على عدم الاكتراث، أو السأم؛ فكن واعياً بهذه التفسيرات الشائعة إذا أردت أن تقف أياً من هذه الوقفات؛ فالوقوف على فخذ واحدة، ليس وضعاً جيداً عندما تريد إعطاء انطباعاً أولياً عنك، لأنه لا يعبر عن الثقة بالنفس والمصداقية بنفس الطريقة الصادقة التي تعبر عنها الوقفة المحايدة، ولا بنفس الإيحاء، ولا



٢ـ١٤ب



٢ـ١٤ب

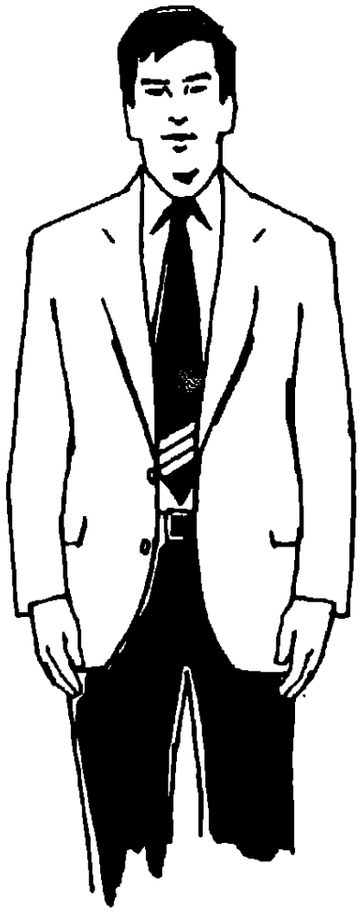
www.ibtesama.com

تعد مقبولة أثناء تقديم نفسك في لقاء عام. والوقوف على فخذ واحدة يجب أن يستخدم بصورة مقبولة، عندما تكون رسالتك أكثر هدوءاً، وودية، والتزم بالوقفة المحايدة في كل اللحظات الهامة.

الطريقة # ١٧: ما يمكن عمله بالذراعين واليدين

يشعر المحامون المبتدئون ـ غالباً ـ بالحيرة فيما يمكن عمله بالذراعين، واليدين، ولذلك تجدهم في النهاية استخدموا كل الحركات الغريبة دونما إدراك للدلالات التي تفهم من وراء ذلك، أما المحامون الأكثر خبرة، فقد تعلموا كيف يستعملون أيديهم بشكل جيد، ويعرفون مدى فهم القاضي والمحققين لكل حركة؛ فوضع ذراعيك، ويديك يؤثر حقاً على الطريقة التي تفهم بها لغة جسمك.

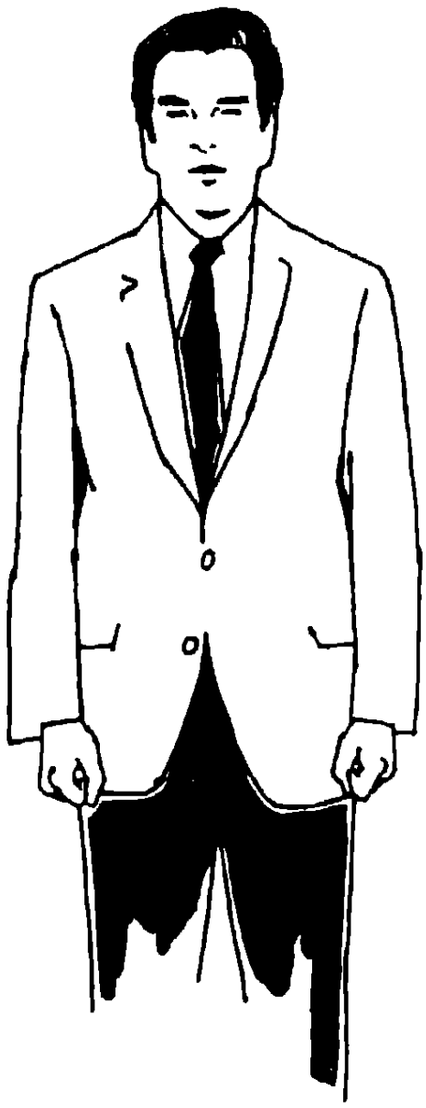
عبر عن الصراحة، وعن عدم الحاجة للدفاع، باستخدام وضع الذراع المحايد، حيث تكون الذراعان مرتخية بحرية في الجانبين، واليدان مبسوطتين، وراحتا اليدين مواجهة لرجليك (انظر الشكل ٢ـ١٥)؛ فهذا الوضع يعبر عن عدم الحاجة لدفاع، ووضوح



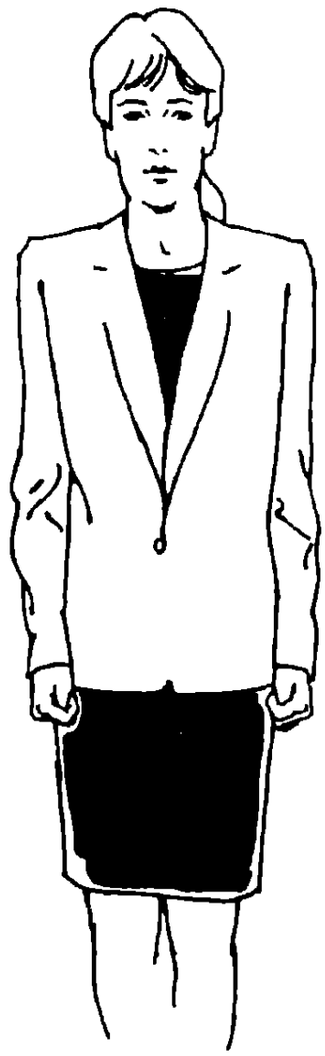
www.ibtesama.com

بلا توتر، ورغبة في التعامل مع ما يمكن أن يحدث. وكما في الوقفة المحايدة، فإن وضع الذراع المحايد هو «وضع آمن»، وعندما يساورك شك فيما يجب عمله بالذراعين، فارجع لهذا الوضع المحايد. ولأنه وضع صريح، ولا ينم عن الحاجة لدفاع، فإنه ليس مريحاً كثيراً للعديد من الناس، ويجب التدريب عليه كثيراً لتشعر بأنه مريح، ولا تندهش بعدم الراحة، فهذا شيء طبيعي، وسيختفي عندما يصبح وضع الذراع المحايد مألوفاً أكثر.

والشكل الصريح لهذا الوضع الذي لا ينم عن الحاجة لدفاع، سينهار بمجرد أن تطبق يدك (انظر الشكل ٢ـ١٦)؛ فقبضتا اليدين تعبران عن العدوانية، ويجب تجنب ذلك، وقبضتا اليدين مع التفاف الأصابع منقبض حول الإبهام، ينم عن ضعف، وغضب، وهذا أيضاً يجب تجنبه (انظر الشكل ٢ـ١٧)، والأذرع المتشابكة أمام الجسم



٢ـ١٦

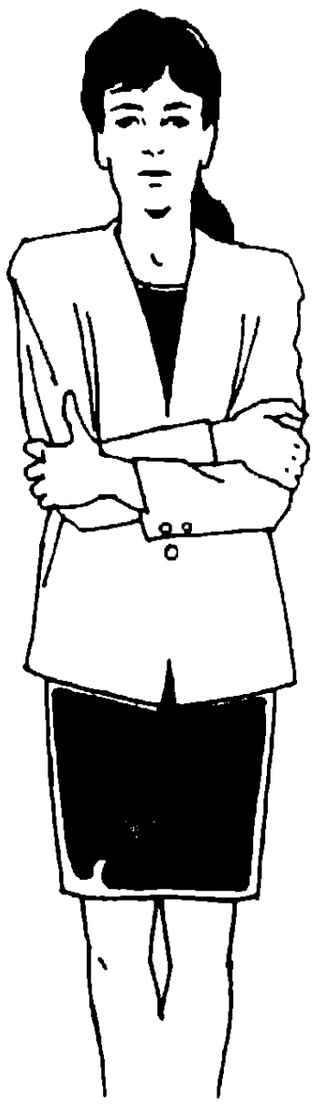


٢ـ١٧

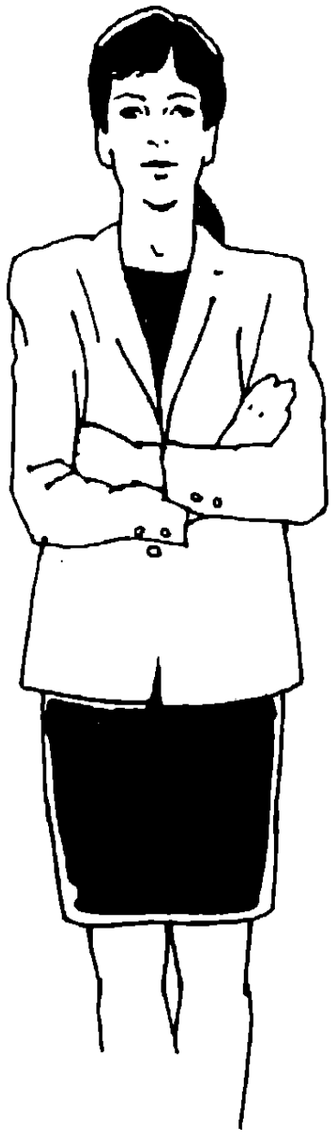
www.ibtesama.com

فوق الصدر تعبر عن حالة الدفاع، والانتهاء من الكلام (انظر الشكل ٢ـ١٨). ومثل تعبيرات الجسم الأخرى الدالة على الغضب، يجب استخدام وضع الأذرع المتشابكة بحذر؛ فالغضب يبعد الآخرين عنك ما لم يكن لديك سبب منطقي جداً لإظهار الغضب.

وهناك أوضاع معينة للإمساك بالذراع سرعان ما يتعلم المحامون تجنبها؛ حيث إنها تعبر عن الخوف، والقلق، وتدحض الثقة بالنفس التي تحاول إظهارها؛ فعلى سبيل المثال، إذا أمسكت ذراعيك بيديك في وضع متقاطع على الصدر، فمعنى هذا حرفياً أنك «تحتمي في نفسك»، وهذا يعبر عن خوفك، وقلقك (انظر الشكل ٢ـ١٩) وبالمثل، فإذا تقاطع ذراع واحد على الصدر، ليمسك بالذراع الآخر، فإن هذا يعبر عن



١٩ـ٢

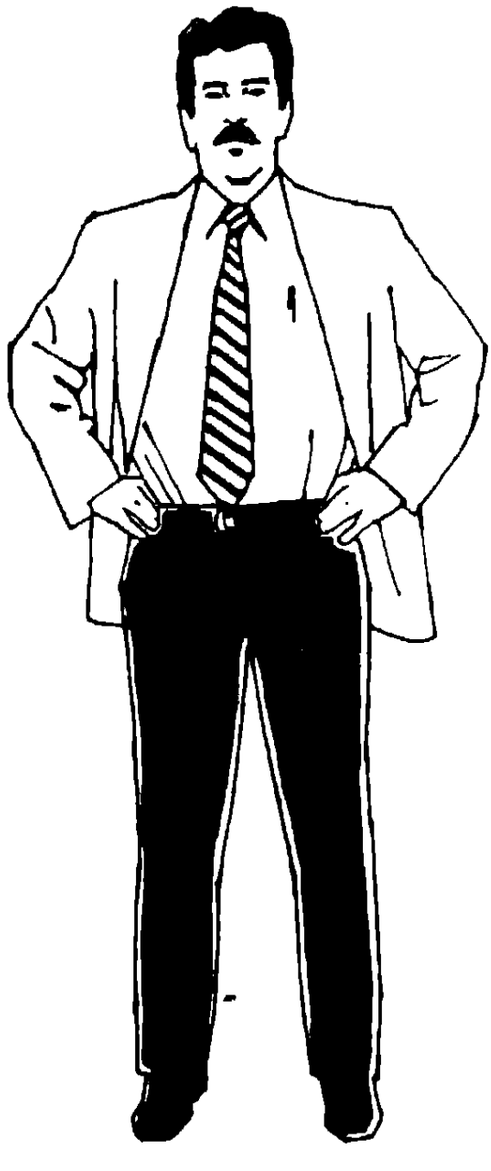


١٨ـ٢

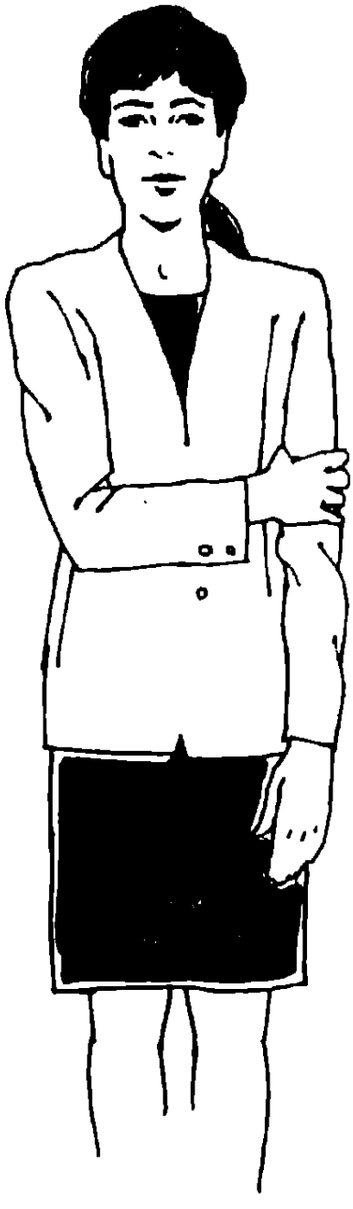
www.ibtesama.com

عدم الأمان، أو الخوف (انظر الشكل ٢ـ٢٠)، ولا ننصح بأي من هذين الوضعين، حيث إنهما يقوضان الثقة التي تشعر بها، وتأكيدك لذاتك.

وهناك وضع آخر للذراع نادراً ما يستخدم، وهو «وضع الذراعين على الخصر من الجانبين، وعندما تفعل ذلك تكون اليدان أعلى الفخذين، وهذا الوضع ينم عن الاستعداد، والاهتمام، والنشاط (انظر الشكل ٢ـ٢١)، ومع ذلك إذا كان جسمك بارزاً للأمام نوعاً ما، وتعبيرات وجهك جادة جداً، فإن هذا ينم عن العراك، والمواجهة. والنساء ـ بالذات ـ عليهن أن يحذرن وضع الذراعين على الخصر، لأنه سيفسر على أنه



١٢ـ٢



٢٠ـ٢

www.ibtesama.com

وضع مواجهة حتى بدون أن يكون الجسم بارزاً للأمام (انظر الشكل ٢ـ٢٢)، ومن الأفضل أن تنصح النساء باستخدام وضع ذراع واحد على الخصر، وتكون اليد أعلى الفخذ، والجسم منتصب، مع إظهار بعض المواجهة (انظر الشكل ٢ـ٢٣). ومع ذلك تذكر أنه بالنسبة للنساء، فإن وضع الذراعين على الخصر (سواء كان ذراعاً واحداً، أو ذراعين)، فإنه يدل على المواجهة التي تصدر عن «المرأة البذيئة»، ويجب أن لا يستخدم ذلك إلا نادراً. وبالنسبة للرجال، فإن وضع ذراع واحد على الخصر يفسر على أنه صورة أكثر اعتدالاً من وضع كلا الذراعين على الخصر (انظر الشكل ٢ـ٢٤).

إن الفهم الشائع لأوضاع الذراع، واليد الأخرى، هو فهم يعتمد على النوع ـ من ذكر، أو من أنثى ـ فالذراعان أمام الجسم، والأيدي المتشابكة لأسفل، تكون مقبولة من النساء أكثر من الرجال (انظر الشكل ٢ـ٢٥)، وبالنسبة للرجال، فإن هذا الشكل يسمى وضع ورقة شجرة التين، وهو وضع واق جداً ينم عن عدم الأمان، والخوف من الأذى، أما بالنسبة للنساء، فإنه لا يدل على ذلك ـ بالرغم من أنه في الغالب يفهم كإشارة للإذعان ـ والأيدي المتشابكة عند الخصر، تعني للنساء موقف المعلم، وقد تفيد عندما تريد أن تعلّم (انظر الشكل ٢ـ٢٦)، وبالنسبة للرجال، فإنه هذا الوضع يعني مع ذلك أن الشخص «صعب الإرضاء».

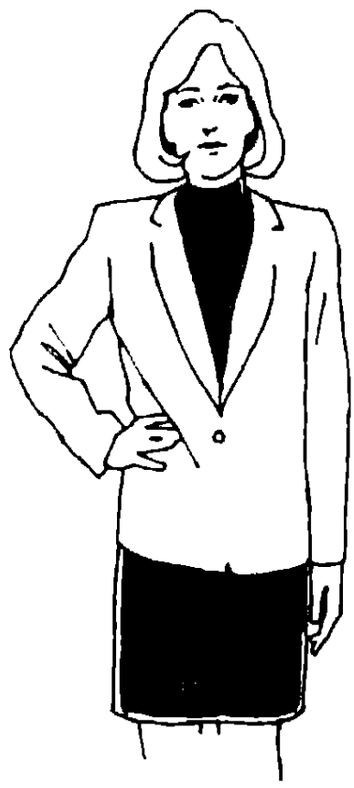
وبالنسبة للرجال، فإن وضع الذراعين خلف الظهر، والأيدي متشابكة لأسفل، يعبر عن التسلط، واتجاه شبه عسكري وخاصة إذا كانت الوقفة عريضة ـ أي القدمان متباعدتان ـ (انظر الشكل ٢ـ٢٧)، ومع ذلك، فبالنسبة للنساء، فإن وضع الأيدي المتشابكة خلف الظهر ينم عن «ضحية»، أو وجه الأسير، ومثل هذا الشكل نادراً ما يؤثر على المحكمة (انظر ا لشكل ٢ـ٢٨)، وإذا اخترت مثل هذا الوضع للذراع، فكن على دراية بمدلولاته.

والأيدي المحجوبة عن الرؤية بأية صورة ـ خلف الظهر، أو في الجيب، أو غير ذلك ـ غالباً ما تفسر على أن هناك سراً ما، وتعبر عن الحاجة للخداع، أو الرياء، ولا فرق في هذا بين الرجال، أو النساء، ولكن مثل هذه الأوضاع، غالباً ما تحدث من الرجال، والاستثناء لهذا الأمر هو الوقفة الرجالية التقليدية بوضع يد واحدة في جيب السروال (انظر الشكل ٢ـ٢٩). واعلم أنه ـ مع ذلك ـ وضع استرخاء، وغير رسمي، ولا يجب أن يستخدم في الأوقات الجادة، أو الرسمية. وأيضاً إذا كنت تحب هذا الوضع لليد الواحدة، فلا تلعب بأصابعك في مفاتيحك، أو أي شيء في جيبك، فهذا شيء منفر؛ فقد قال بعض المحققين في تقاريرهم، أن المحامي كان مشغولاً كثيراً بعادة فحص محتويات جيوب سرواله، أكثر من المرافعة.

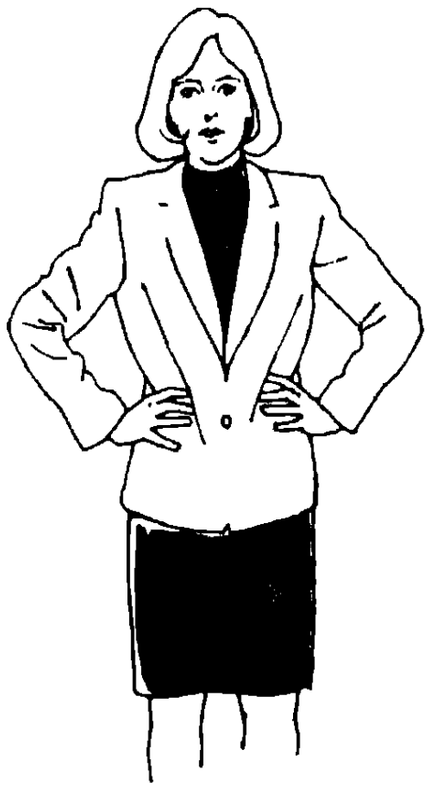
الطريقة * ١٨: وضع الرأس: متلفت، أو متغطرس، أو معتدل

يرى معظم الناس الرؤوس كمكان للعيون، والآذان، والأنف، والفم، ولكن المحامين يفهمون جيداً أن الرأس في حد ذاتها قناة معرفية قوية لما تحويه من أعضاء حسية؛ فتعلم كيف تغير وضع رأسك لتؤثر على إحساس الناس بك.

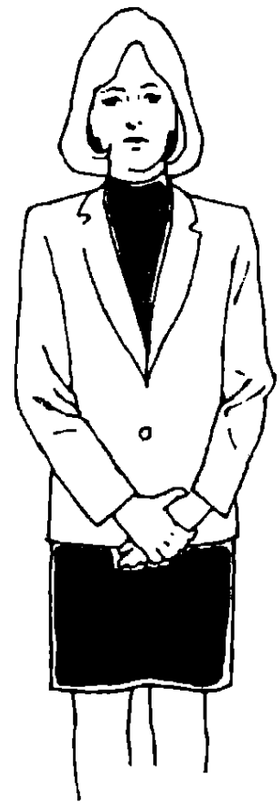
www.ibtesama.com



٢٣ـ٢



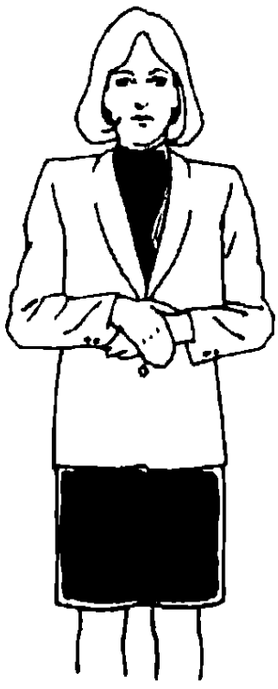
٢٢٢٣ـ٢



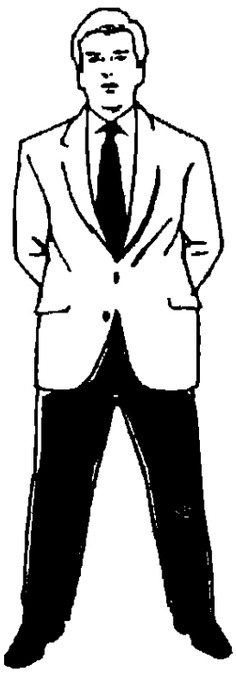
٢٥ـ٢

٢٤ـ٢

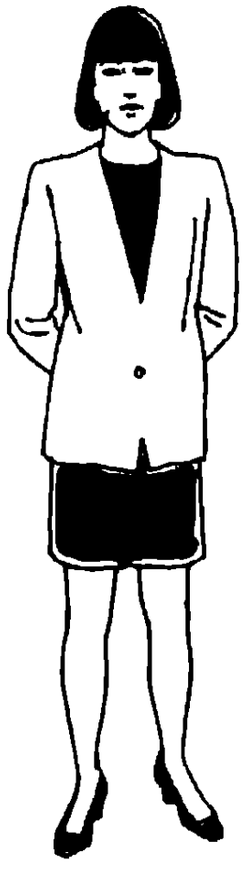
www.ibtesama.com



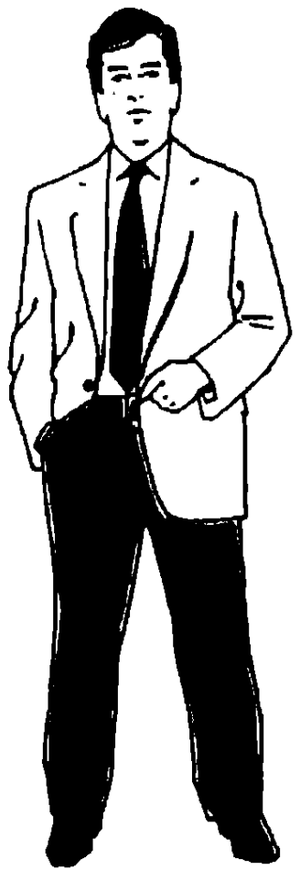
٢٦ـ٢



٢٧ـ٢



٢٨ـ٢

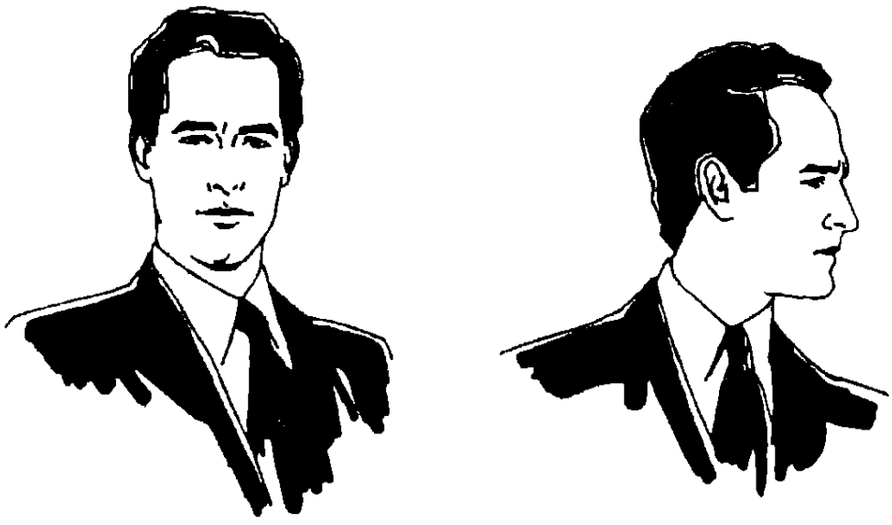


٢٩ـ٢

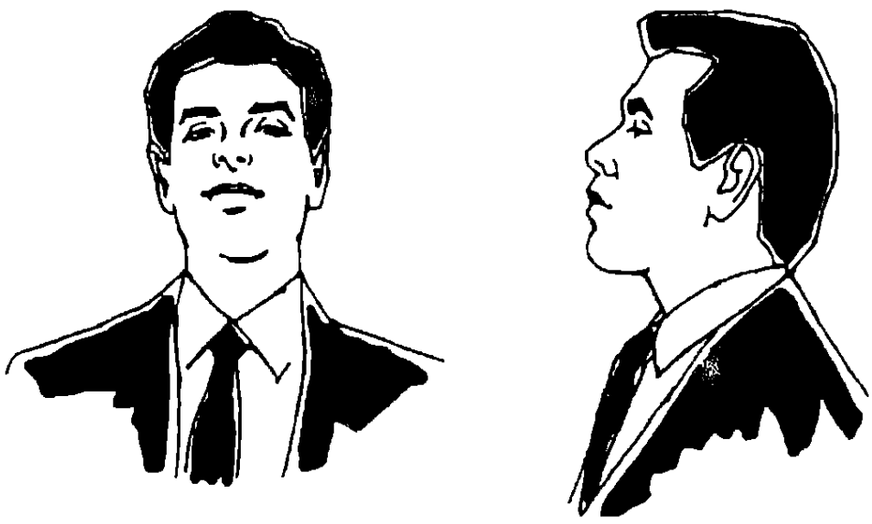
www.ibtesama.com

ومثل وقفتك، وذراعيك، ويديك، هناك وضع «آمن» ومحايد لرأسك: الرأس منتصب ومستقيم، والذقن مستوية لا مرتفعة لأعلى، ولا منخفضة لأسفل (انظر الشكل ٢ـ٣٠)، ويعبر الوضع الآمن للرأس عن الثقة بالنفس، وعدم الالتواء، ويظهرك في شكل جيد دائماً؛ فوضع الرأس المعتدل، والمستوي، يعزز الإحساس بأنك أهل للثقة بدرجة عظيمة.

أما إذا صعرت وجهك تجاه السماء، فإن الغطرسة، وروح الانعزال، تكسوان وجهك، وفي هذا الوضع «تنظر للناس من أعلى لأسفل» بكل ما في العبارة من معان (انظر الشكل ٢ـ٣١). وإذا مالت دقنك للداخل قليلاً، ولأسفل باتجاه عنقك، وكأنك «تجذب ذقنك»، فإن تفسيرات لغة جسمك تتفاوت حسب زاوية ميل الذقن؛ فالميل



٢ـ٣٢



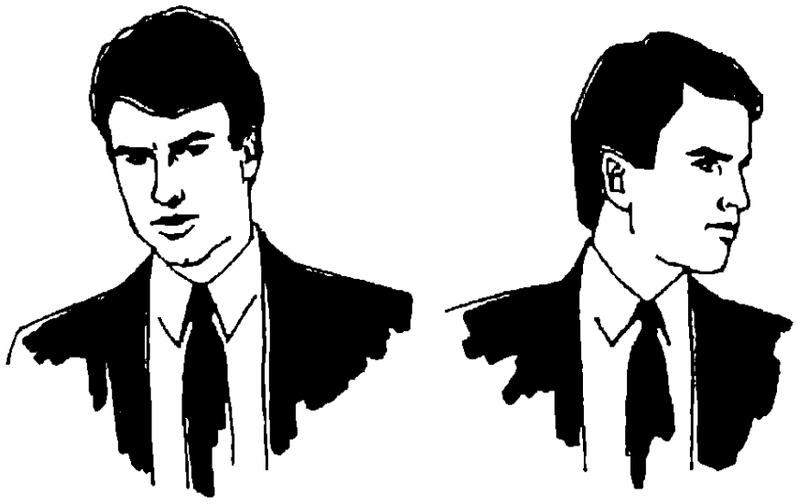
٢ـ٣٣

www.ibtesama.com

البسيط لأسفل مؤثر، ويعبر عن الإصرار، والقوة، والموقف الجاد (انظر الشكل ٢ـ٣٢)، أما الميل الزائد لأسفل، فيعبر عن العناد، أو العراك، ويجب أن يستخدم هذا الوضع بحذر (انظر الشكل ٢ـ٣٣).

وإذا ما مال رأسك لأحد الجانبين «مثل حركة الديك»، فإنك تعبر عن الاهتمام، وحب الاستطلاع، وروح الاستفسار، وهذا وضع جيد في الاستماع تتبادله مع وضع الرأس المحايد، ومع ذلك، فكن حذراً ولا تمد رأسك كثيراً جداً، فهذا يجعلك تبدو غير آمن، أو ضعيفاً (انظر الشكل ٢ـ٣٤)، وتحتاج النساء ـ بالذات ـ للحرص من المبالغة في درجة ميل الرأس.

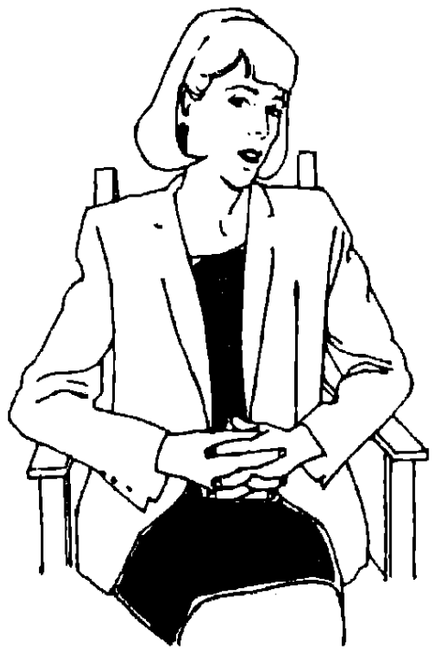
وإذا أدرت رأسك لأحد الجانبين، ولكن عينيك تنظران للأمام، فإنك تعبر عن انطباع بعدم الثقة، «الشك»، أو عدم الاعتقاد (انظر الشكل ٢ـ٣٥).



٢ـ٣٢

٢ـ٣٣

www.ibtesama.com



٢ـ٣٥

٢ـ٣٤

والفكر له مكانته القيمة في ثقافتنا، والقدرة على التعبير عن الفكرة عن طريق وضع الرأس (وضع الرأس لأسفل)، له العديد من الآثار الجيدة؛ فمثلاً، المحامون الذين يستخدمون في المحكمة وضع الرأس لأسفل، تمكنوا فوراً من التعبير عن فكرهم، وحولوا الفشل المحتمل إلى نجاح.

القضية ذات العلاقة

يتأثر القضاة بشكل غير مرض بدهشة المحامي كرد فعل صادر عنه، فهم يرون أن على المحامي أن يعرف كل شيء عن القضية التي بصددها، ومن ثم يعتبر القضاة الدهشة سلوكاً ينم عن ضعف خبرة المحامي، إلا أن المحامين يقولون أن هناك العديد من اللحظات المدهشة أثناء المحاكمة، وهم على دراية بها، وإلا فإن عليهم أن يخططوا لإثارة الدهشة. وإحدى الطرق لذلك هي استخدام وضع الرأس المنخفض؛ فمثلاً، عندما يكشف شاهد عن شيء غير متوقع أثناء الاستجواب هذا، فبدلاً من إظهار المحامي دهشته بحركات جسمه، والقلق الوقتي، فهو يخفض رأسه كما لو كان يراجع بعض النقاط، أو كنوع من التعجب الداخلي في النفس. وحقيقة ذلك، أن المحامي يغطي على قلقه بحركة مفيدة من حركات لغة الجسم، معطياً القضاة انطباعاً صادقاً عن عمق التفكير، بدلاً من القلق الداخلي الذي يشعر به المحامي حقيقة.

www.ibtesama.com

وفي أي وقت تجد نفسك في موقف ليس في صالحك، دع الناس يعرفون بأنك مندهش لشيء ما، وعبر عن التأمل بخفض رأسك إلى حد ما، وحرك عينيك قليلاً لأحد الجانبين (انظر الشكل ٢ـ٣٦)؛ فهذا الوضع سيتيح لك الفرصة لجمع أفكارك، وتحديد ما ستفعله بدون أن تخذلك لغة جسمك.

وعندما تريد أن تكسب بعضاً من الوقت لسبب ما، فاخفض رأسك في وقفة تأمل، وسينتظرك الناس للحظات قليلة، حتى تنتهي من وقفة التأمل، وسيحترمون جدية الموضوع الذي أنت بصدده، وتعبيرات لغة جسمك. واحذر من خفض رأسك أكثر من اللازم، لأن وضع الرأس المنحني، يفهم عامة على أنه علامة اكتئاب، وحزن شديد، ويأس (انظر الشكل ٢ـ٣٧).

الطريقة * ١٩: ليكن «مجرد الجلوس»، «جلوساً مع يقظة»

يقضي المحامي كثيراً من وقته في المحكمة جالساً، ولكن تظل العيون ترصده، ولا يمكنه تجاهل ما يصدر عن بدنه من تعبيرات في ذلك الوقت.

وأول، وأهم جانب للغة الجسم أثناء الجلوس، هو التفات الجسم؛ فعندما يميل جسمك كله للأمام نوعاً ما، فإنك تعبر عن الاهتمام، والنشاط، والانشغال بالموضوع.

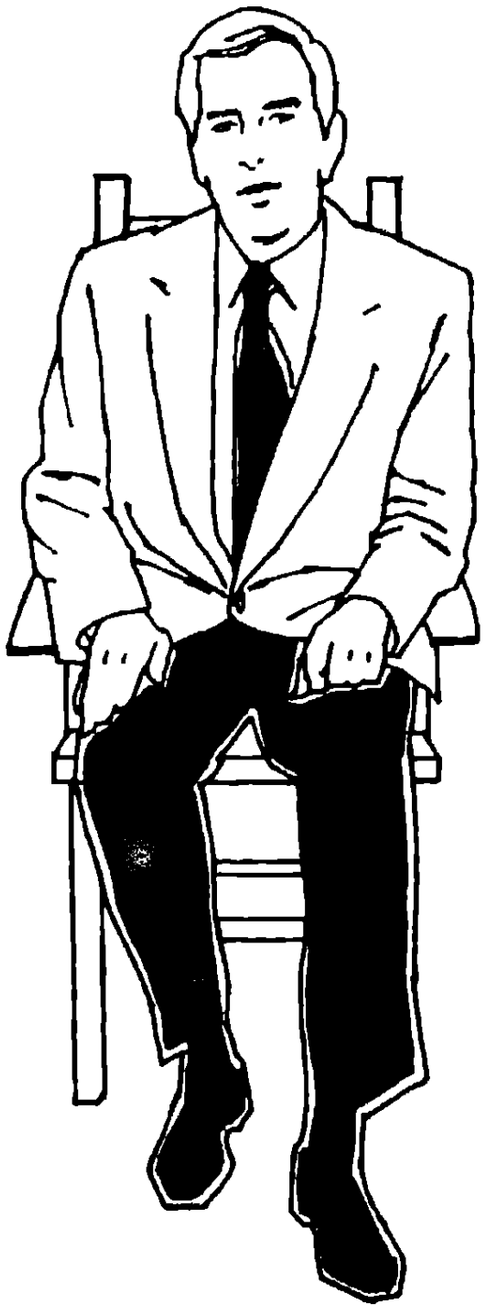
٢ـ٣٦

٢ـ٣٧

www.ibtesama.com

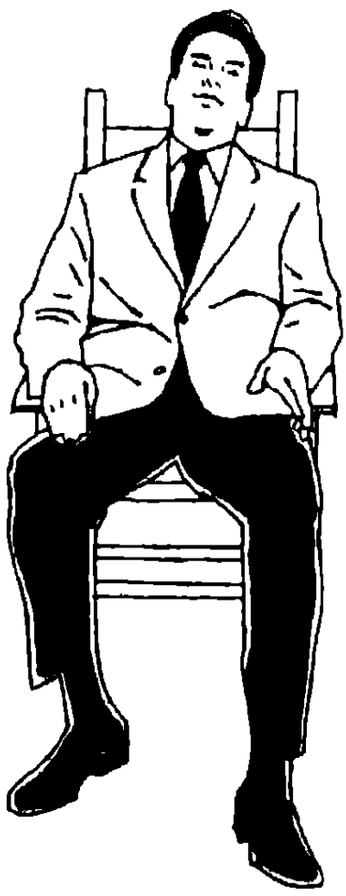
وهذا وضع نشط، ويشعر به الناس بشكل مرض (انظر الشكل ٢ـ٣٨)، وبينما تحرك جسمك للخلف، فإنك تعبر عن سلوك سلبي، وغير طيب، ويمكن أن يفسر كاستياء مما تسمعه، ثم لا مبالاة، ثم ملل، ثم عداء صريح (انظر الشكل ٢ـ٣٩)، والشكل (٢ـ٤٠).

ولأن وضع الاستناد إلى ظهر الكرسي، يمكن أن يفسر بصور عديدة، فإن أسهل طريقة لتعرف كيف تستخدم تغيير وضع الجسم، هي أن تميل جسمك للأمام في أي

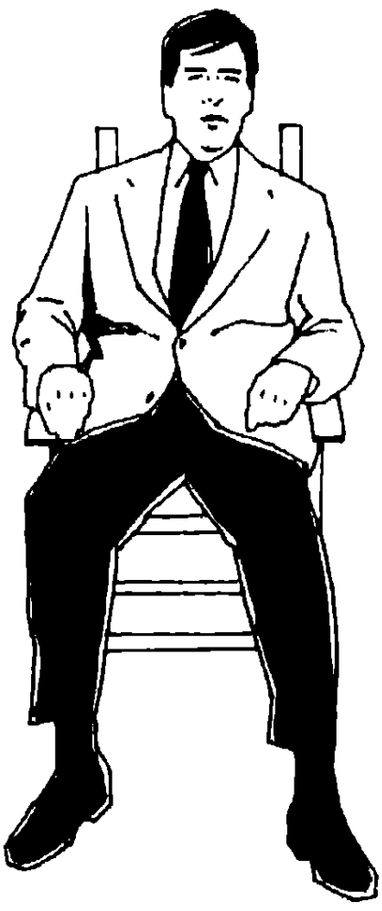


٢ـ٣٨

www.ibtesama.com



٢٩ـ٢

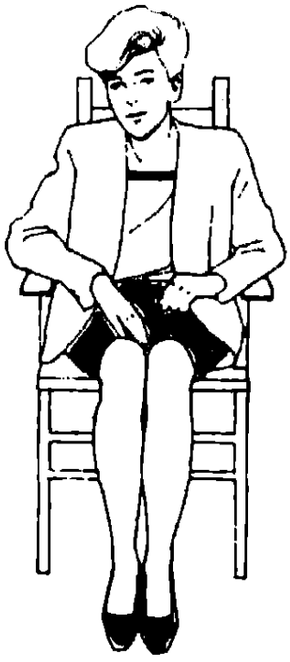


٤٠ـ٢

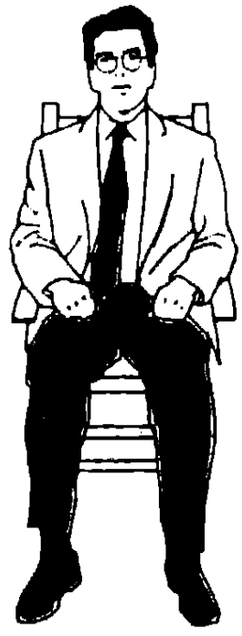
وقت ترغب في التعبير عن الاهتمام بما يدور (انظر الشكل ٢ـ٤١) واسند ظهرك للخلف في أي وقت ترغب في التعبير عن عدم الاهتمام، أو عدم الموافقة عما يجري، والميل للأمام على طاولة، أو الاستناد إلى ظهر الكرسي، يجب الابتعاد عنهما؛ فالميل على الطاولة يدل على الاكتئاب، والتعب، والسأم، والاستناد إلى ظهر الكرسي يدل على التكبر، والغرور.

وما تفعل برجليك وقدميك أثناء الجلوس، يعتمد تماماً على مدى رغبتك في إظهار استرخائك، والبعد عن الشكل الرسمي، عندما يساورك شك، فالتزم بوضع «الرجل المحايدة أثناء الجلوس»؛ فبالنسبة للرجال فى هذا الوضع، تكون القدمان مستويتين على الأرض (انظر الشكل ٢ـ٤٢)، وبالنسبة للنساء تكون القدمان مستويتين على الأرض، أو تكون الرجلان متقاطعتين عند الكاحل (انظرالشكل ٢ـ٤٣، والشكل ٢ـ٤٤). ويضفي وضع «الرجل المحايدة أثناء الجلوس» جواً من الاستعداد المملوء بالنشاط، والاهتمام، وهذا الوضع يجعل ظهرك مستقيماً، وكتفيك مستويين، ويسهل عليك الحفاظ على رأسك مستوياً ومعتدلاً، بدون أن تفكر في ذلك. وأيضاً يعتبر وضع «الرجل المحايدة أثناء الجلوس» وضعاً سهلاً يمكنك النهوض منه بخفة.

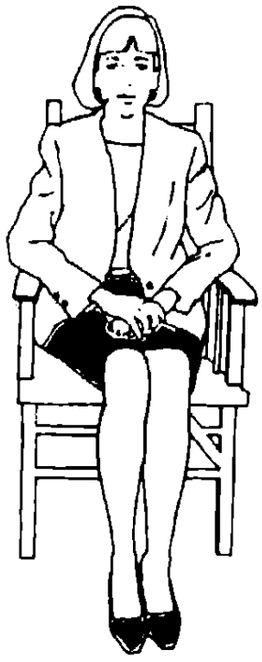
www.ibtesama.com



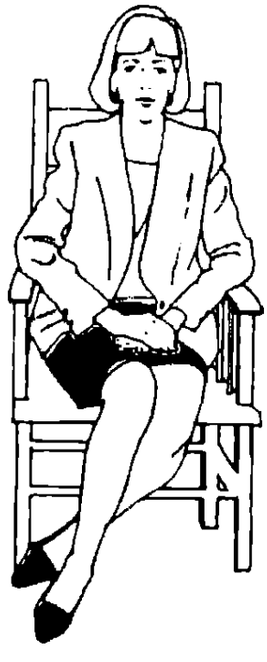
٢ـ٤١



٢ـ٤٢



٢ـ٤٣



٢ـ٤٤

وأوضاع أخرى في الجلوس تستخدم حسب الموقف، وحسب ما تريد أن يفهمه الآخرون عنك؛ فغالباً ما يستعمل الوضع «الجالس على شكل ٢-٤٥» من جانب الرجال أثناء الاسترخاء، ولا يجب أن يستخدم في المواقف الرسمية، ولذلك نادراً ما ترى محامياً يجلس هكذا في قاعة المحكمة. ووضع الأرجل المتقاطعة، الذي يحبه بعض

www.ibtesama.com

٤٦ـ٢

٤٥ـ٢

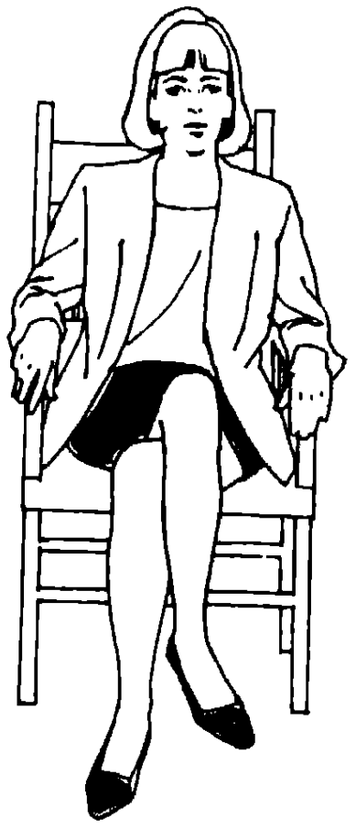
الرجال (انظرالشكل ٢ـ٤٦) يفسر بسهولة على أنه دليل على حالة الدفاع، ويجب أن يؤخذ هذا في الاعتبار عند استعماله.

غالباً ما ترتاح النساء جداً لوضع الأرجل المتقاطعة عند الجلوس، وإذا كنت ترتاح لهذه الجلسة، فاعلم أنه عندما تكون في موقف تريد أن تنهض بسهولة، وبسرعة (كما يفعل المحامون أثناء جلسة المحكمة لإعلان الاحتجاجات)، فقد يستغرق الأمر منك وقتاً طويلاً لتفك رجليك المتقاطعة، وتقف في الحال. أما إذا كنت تعرف أنك لن تحتاج للوقوف لمدة طويلة، فلا غبار على هذا الوضع في الجلوس، طالما أنك تقاوم تأرجح القدم التي تعكس عدم الأمان، أو السأم (انظر الشكل ٢ـ٤٧).

وأثناء الجلوس تجنب أوضاع الذراع التي تقلل الاقتناع بك؛ فإذا لم تكن هناك طاولة أمامك، فاترك ذراعيك يستريحان على الكرسي، وإذا كان الكرسي بدون أذرع، فضع ذراعيك على فخذيك، أو شبكهما قليلاً في حجرك.

وحسب الاهتمام بأوضاع الذراعين، يمكنك وضع الذراعين على الطاولة إذا رغبت في ذلك، مع تشابك اليدين، أو بدون تشابك (انظر الشكل ٢ـ٤٨)؛ فوضع الأيدي المتشابكة على الطاولة هو وضع دفاعي معتدل، وقد يعبر عن بعض الحماية، ولكنه ليس تقريباً مثل وضع الذراعين المتشابكين على الصدر. وقاوم «التلويح» بأصابعك، لأن ذلك يفسر على أنه سلوك سلطوي أو إنذاري، إلا إذا كنت تريد أن تعبر عن ذلك فعلاً.

www.ibtesama.com



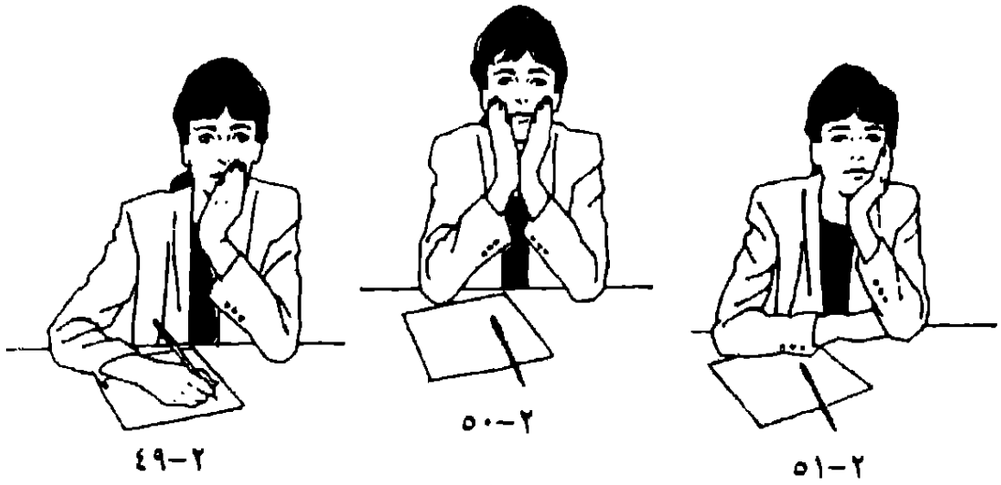
٢ـ٤٧

٢ـ٤٨

المغريات الكبرى الواجب تجنبها أثناء الجلوس أمام طاولة، أو بدون طاولة، هي:

* تمرير يديك على وجهك (انظر الشكل ٢ـ٤٩).
* وضع يديك أمام وجهك، لأن هذين الوضعين يشتتان الانتباه (انظر الشكل ٢ـ٥٠).

www.ibtesama.com



٢-٤٩ ٢-٥٠ ٢-٥١

٢-٤٩ إلى ٢-٥١

* مسك رأسك بذراعك، مما يجعلك تميل، وتبدو متعباً، وخائر القوى (انظر الشكل ٢-٥١).
* التململ، والتحرك بلا ضرورة في مقعدك، مما يجعلك تبدو قلقاً.
* التحرك دائماً من الجانب الأيسر للمقعد إلى الجانب الأيمن بكل الجسم، مما يجعلك تبدو أيضاً غير آمن.

إن المحامين الناجحين ـ وأنت أيضاً ـ لن يجذب انتباههم الشخص الجالس، ولا تبدو عليه علامات الثقة بالنفس بشكل تام؛ فتعلم كيف تجلس بصورة تعبر عن الثقة، ومهما يكن الأمر، فاجلس مسترخياً في مقعدك، ولتبدو عليك علامات الراحة، حتى لا تبدو متعباً، وعجوزاً، مما يجعلك عديم التأثير على الناس حسبما ترغب. ومهما يكن مدى التعب الذي تشعر به، فاجلس في المقعد، ولتبدو عليك علامات الحيوية، والتصميم في هدوء.

كيف تقنع الآخرين مستعملاً لغة جسمك، كما يفعل المحامون الناجحون؟

الطريقة * ٢٠: وفق بين لغة جسمك، وغرضك

إن مكونات لغة الجسم التي وصفناها في هذا الفصل، ليست مرهقة بأي شكل، ويوجد المزيد من الصور التي يعبر بها جسمك، ولكن تلك الصور السابق ذكرها هي الأعم، والأكثر استخداماً، ودلالة في فن الإقناع، وما إن تعرف معنى هذه الصور، يمكنك اختيار طريقة التعبير بلغة الجسم حسبما ترغب، معتمداً على هدفك الذي يجول بخاطرك.

www.ibtesama.com

ومع ذلك لن تستطيع اتباع أية طريقة من طرق التعبير بلغة الجسم، ما لم تعرف ما تعبر عنه هيئتك البدنية في لحظة ما؛ فمثلاً، أنت تقول لنفسك: حسناً، أريد أن أعطي انطباعاً بأنني أستمع بانتباه، ومن ثم سأميل رأسي قليلاً لأحد الجانبين. حسن، هذا اختيار حكيم، ولكن كيف تعبر عن ذلك، إذا كنت معتاداً وبشكل طبيعي على إمالة رأسك لأحد الجانبين، دون أن تدرك هذه العادة؟ عندما تفعل ما تظن أنه «إمالة رأسك قليلاً»، فإنك ستكون ـ في الواقع ـ مرخياً رأسك أكثر من الوضع المعروف عامة ليدل على «الإصغاء»، وميل رأسك سيفهم على أنه «ضعف»، وليس الأثر الذي كنت ترغب في إثارته (انظر الشكل ٢ـ٥٢)، ولذلك فمن أجل التوفيق بنجاح بين لغة جسمك، وغرضك، فابدأ بالتعرف على ما «يقوله» جسمك حالياً.

الخطوة ١: كيف تتعرف على لغة جسمك الطبيعية؟

١ـ قف بالطريقة التي تتبعها عادة، وتفحص نفسك في مرآة، وكن أميناً مع نفسك. كيف تبدو هيئتك؟ وما الأساس الذي يمكن أن تفسر به وقفتك؟ وكيف ترفع رأسك؟ وأين ذراعاك؟ واستخدام التدريبات التطبيقية الموجودة في آخر الفصل، لتساعدك في تقييم نفسك.

٢ـ٥٢

www.ibtesama.com

٢ـ ثم اسأل نفسك قائلاً: ما هي التعليقات التي صدرت عن الناس خلال السنين الماضية، بخصوص طريقتك في التعبير عن نفسك بدنياً؟ وهل علق الناس على هيئتك الجيدة، أم سألوك عدة مرات عما إذا كنت تمر بيوم سيئ، عندما يرونك لست على ما يرام (ربما تمشي مترهلاً)، أم علقوا قائلين: إنك دائماً تبدو، وكأن عليك خمسين مهمة عمل في وقت واحد (ربما أنك تتململ بعصبية)؟ واستخدم التدريبات التطبيقية الموجودة في نهاية الفصل لمساعدتك.

٣ـ انظر إلى الصور الملتقطة لك خلال السنوات القليلة الماضية ـ وتفضل الصور الملتقطة لك دون أن تدري ـ وانظر ماذا تقول عنها؟ وما هو التعبير السائد الصادر عن لغة جسمك؟ وكيف تقف، وتجلس؟ وأين ذراعاك؟ واستعمل التدريبات التطبيقية المعطاه في نهاية الفصل.

٤ـ ولمدة أسبوع، أو قرابة أسبوع، لاحظ أوضاع جسمك، ولاحظ كيف تحب أن تقف، وتجلس بشكل طبيعي، وما هو الوضع المعتاد لرأسك؟ ولا تحاول أن تغير لغة جسمك بأي شكل؛ كل ماعليك هو ملاحظة ذلك فقط، واستعمل التطبيقات بآخر الفصل.

يسلم معظمنا بهيئة بدنه كثيراً جداً، ولا نتوقف أبداً لنرى ما قد تعبر عنه لغة أبداننا، ونظن ـ بحسن نية ـ أن هذه هي مجرد الهيئة التي جبلنا عليها، ولكن هذا خطأ؛ فتلك من صنع العادة الشخصية لك طول عشرين سنة، أو أكثر، وبكل تأكيد ليست هذه «الهيئة التي جبلت عليها»، وما لم تكن وارثاً لصفة بدنية غير محببة، فإن هيئتك، ووقفتك، وطريقة تعبيرك البدني، هي جميعها ـ ولحد كبير ـ نتيجة تنشئتك، وبيئتك، ومن ثم فهي قابلة للتغير.

الخطوة ٢: كيف تستخدم لغة جسمك بمهارة، لتتواصل بنجاح مع الناس؟

وما إن تعرف كيف تعبر ـ بصورة طبيعية ـ عن نفسك بلغة جسمك، فإنه يمكنك اختيار الصور التي ترغب في الاحتفاظ بها، وتلك التي ترغب في تغييرها، وتلك التي ترغب ممارستها ليسهل عليك التعبير بها، كلما رغبت في ذلك، ولكن ليس كجزء دائم من تعبيرات لغة جسمك. وبهذه الطريقة يمكنك ـ عندئذ ـ أن تحسن اختياراتك التي تعزز، وتساند رسالتك الأساسية لأولئك الذين ترغب في إقناعهم.

القضية ذات العلاقة

كنت أعمل مع محام يفهمه الناس من ملاحظته الشخصية لنفسه، وصوره الفوتوغرافية، وما كان يقوله الآخرون عنه: إنه كان يجب أن يميل، وإنه كان غالباً ما يشبك ذراعيه عبر صدره، وإنه كان معتاداً على إمالة رأسه.

www.ibtesama.com

وعندما حصل على هذه المعلومات، قرر أن يقوم بالتغييرات التالية في طريقة تواصله مع هيئة المحكمة:

* عزم على إصلاح هيئته، وأن يجعل هذا تغييراً مستديماً، لكي يعبر عن ثقته في نفسه، وحيويته، أمام القضاة طوال الوقت، وفي كل مرة
* عزم على تشبيك ذراعيه عبر صدره ـ كوضع مقصود ـ فقط في لحظات معينة، ليعبر عن عدائه للقضاة، أو عن عدم موافقته على ما كان يجري في وقت ما أثناء جلسة المحكمة.
* الوضع المائل للرأس، كان يبدو وكأنه وضع جيد للإصغاء، وعزم المحامي على اتباع ذلك للتعبير عن هذا الغرض أثناء سماع اليمين ـ الحلف ـ وأيضاً أثناء سماع الشاهد، وفي عمله بمفرده، كان يحافظ على رأسه معتدلاً، ومنتصباً لآخر الوقت.

إن وعي المحامي بمدى اختلاف معاني الأوضاع حسب لغة الجسم، ومعرفته بأوضاع هيئته المحددة، سمحت له باستخدام لغة جسمه بمهارة، لكي يتواصل مع الآخرين بدلاً من ترك الأوضاع الخاطئة تشتت انتباههم، أو يفهم القضاة الرسالة بشكل خاطئ.

استخدم نفس العملية الخاصة بالتعرف على لغة جسمك المعتادة أولاً، ثم قم بعمل الاختيارات المناسبة ـ مع فهم الطرق الشائعة لتفسير لغة جسمك ـ لكي تنقل رسالتك بشكل قوي لمن ترغب في إقناعهم.

كيف تستطيع استخدام الطرق الفعالة، التي يستخدمها المحامون، للتواصل عن طريق تعبيرات الوجه؟

يجيد المحامي الناجح استخدام التعبير الرئيسي بالوجه، والتعبير عما يهمه بجدية؛ ففي أي مرة يجد الإنسان نفسه طرفاً في قضية، فإن هذا يعد أمراً ذا بال، وأي محام لا تعكس تعبيرات وجهه الاهتمام الملائم أمام القضاة، فإنه سيخسر قدراً كبيراً من مصداقيته، واسترشد بالشكل ٢ـ٥٣ في طريقة إعداد وجهك للتعبير عن اهتمامك الجاد، وبهذا تعبر عن موقف الشخص المحترف، الجدير بالثقة، حيث إن هذا حاسم بالنسبة لقدرتك على كسب الناس لصالحك

www.ibtesama.com

٢ـ٥٣

الطريقة # ٢٢، عبر عن عدم موافقتك بشكل لطيف

القضية ذات العلاقة

تسمع المحامية، محامي الخصم، يقول شيئاً لا تحبه هي، وتريد أن تؤكد للقضاة أنها لا تحب ذلك، ولا تنظر المحامية تجاه القضاة بتعبير يقول: «انظروا ما يفعل هذا المعتوه»، (ولا يهم قدر حبها لعمل ذلك) وببساطة تقطب جبينها، وتبقى على هذه الصورة، بينما تصغي لمحامي الخصم (انظر الشكل ٢ـ٥٤). ورسالة المحامية، أو المحامي غير الصوتية للتعبير عن عدم الموافقة، ستكون واضحة بالنسبة للقضاة، بدون الحاجة للتلفظ بكلمة واحدة.

عند اعتمادك هذه الطريقة، فمن المهم أن تبقي على تقطيب جبينك طوال وقت كلام الشخص، الذي لا توافق عليه بشكل غريزي؛ فالعديد من الناس يقطبون جبينهم عند سماع شيء لا يقبلونه، إلا أن معظمنا يتخلى عن تقطيب الجبين بسرعة. وعندما

www.ibtesama.com

٢ـ٥٤

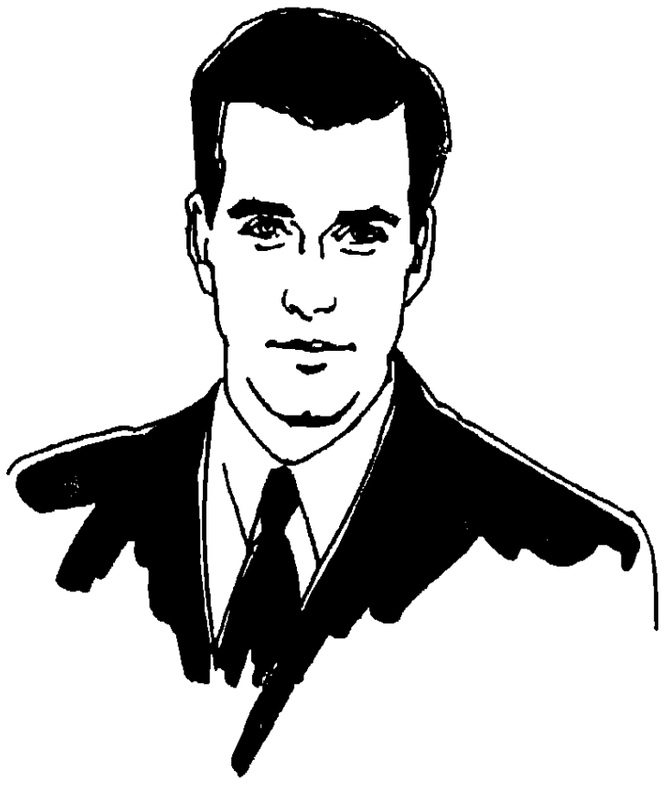
يكون هدفك ليس فقط التعبير عن نفسك، ولكن أيضاً الإقناع، فإنه من المهم الحفاظ على تعبيرات الوجه طول استمرار الشيء الذي لا توافق عليه، من أجل تحقيق أقصى حد من التأثير غير اللفظي.

الطريقة # ٢٣: عبر عن موافقتك بشكل لطيف

القضية ذات العلاقة

يقول أحد الشهود ـ أثناء الاستجواب ـ شيئاً مفيداً في قضية المحامي، ومن غير المناسب بالمرة للمحامي أن تنفرج أساريره، ويلتفت للقضاة، ويقول: «انظروا، لقد أخبرتكم أن فلاناً كاذب»، وبدلاً من ذلك، يجب على المحامي أن يعرف طريقة لطيفة لتنبيه القضاة لقناعته بما قاله الشاهد قبل قليل، ويمكن للمحامي أن يعبر عن موافقته بشكل لطيف، بأن يسمح لوجهه أن يشعر بالارتياح إلى حد ما من تعبيره الجاد الطبيعي؛ فهذا سيجعل القضاة يعرفون أن المحامي يحب ما يسمع، ولا مانع من أن تعلو شفتاه ابتسامة بسيطة (انظر الشكل ٢ـ٥٥).

www.ibtesama.com



٢ـ ٥٥

الطريقة # ٢٤: استخدم ابتسامتك باعتدال

تستخدم الابتسامات في قاعة المحكمة بعناية كبرى، لأن القضاة لا يرون أن المثول في المحكمة تجربة محببة للنفس، وعادة تفهم الابتسامات على أنها دعوات، أو علامات ترحيب، وموافقة، واستحسان، وقد تفسر الابتسامة المستخدمة في المواقف الجادة على أنها قلة احترام، أو اعتداد بالنفس، كما أن الابتسامات تشيع أكثر وتتوقع من النساء، ومع ذلك يجب على النساء الحذر من الابتسام بشكل تلقائي، فتعبير الوجه يصبح بلا معنى إذا استخدم بدون داع.

وعندما تكون بصدد موقف جاد، فابتسم إذا كان هذا لائقاً؛ فمثلاً، إذا كان شخص يقول شيئاً مضحكاً بصورة واضحة، فدع حجم ابتسامتك يتفاوت حسب درجة الفكاهة المعبر عنها، ويجب تجنب كل الابتسامات العريضة بشكل عام (مثل تلك التي تعلن عن معجون الأسنان).

وعندماتكون في موقف غير رسمي، أو مسترخياً، تكون الابتسامات مناسبة أكثر، ولكن في أي وقت تبدأ الحديث عن شيء جاد، فتأكد أن وجهك يعود إلى التعبير الجاد المرتبط بالموضوع الهام، كما سبق وصف ذلك.

www.ibtesama.com

ويبتسم بعض الناس، عندما يكونون عصبيين؛ فإذا وجدت نفسك تبتسم كفعل منعكس شرطي، عندما تكون عصبياً، فاتبع الطريقة التالية «رقم ٢٧» الواردة في صفحة ٧٩، لمساعدتك على مواجهة هذا الاتجاه حتى لا يساء فهم ابتسامتك أثناء الهياج العصبي، وتفهم على أنها موافقة على ما يحدث.

الطريقة * ٢٥: عبر عن الاهتمام، أو عن عدم الثقة، باستعمال حاجبيك

إن الحاجبين وسيلة فعالة في التعبير، ولكن غالباً ما يهملان كجزء من لغة الجسم، ولو لاحظت المحامين الأكفاء أثناء عملهم، فإنك سترى أنهم ماهرون ـ سواء كانوا مدركين، أو غير مدركين ـ في استخدام حواجبهم للتعبير عما يجيش بخلدهم تجاه أقوال الشهود المختلفة، والقضايا، والإثباتات.

الحواجب المرفوعة تفيد في الدلالة على الاهتمام البين، أوالشغف (انظر الشكل ٢ـ٥٦)؛ فهي تجعل وجهك يبدو يقظاً ومليئاً بالحيوية. والحاجبان المرفوعان يعبران عن وضع الإصغاء الجيد، عندما تريد أن يعرف الآخرون أنك مصغ لشيء ذي علاقة باهتماماتك، وجدير بالاستماع إليه، ومع ذلك، فكن حذراً أن لا ترفع حاجبيك أكثر من اللازم، فذلك يعبر عن الدهشة البالغة، أو الصدمة (انظر الشكل ٢ـ٥٧)، ما لم يكن هذا قصدك بالطبع.

ويعبر ارتفاع أحد الحاجبين ـ في ذاته ـ عن الشك، أو عدم الثقة، ويمكن استخدام هذه الصورة لإحداث أثر بالغ (انظر الشكل ٢ـ٥٨). ومارس الأوضاع المختلفة للحاجبين أمام المرآة حتى تألفهم، وتعرف ـ مثلاً ـ على مدى حاجتك بالضبط لرفع حاجبيك للتعبير عن الاهتمام البسيط، ومدى الارتفاع الزائد عن الحد.

٢ـ٥٦

www.ibtesama.com

٢-٥٧

٢-٥٨

www.ibtesama.com

الطريقة * ٢٦: أظهر قيمة الأشياء من خلال نظراتك

لقد ناقشنا في الفصل الأول، كيفية استخدام تركيز العين عند النظر، لإعطاء المصداقية، وأيضاً ذكرنا أن الحفاظ على تركيز العين على شخص ما، يدل على أنك تقيم ذلك الشخص، ومن استخدامات تعبيرات وجهك لإقناع الآخرين، ركز نظرة العين، والتزم بها، كلما رغبت في إظهار قبولك لشخص ما، أو لما يقوله.

ولنفرض ـ مع ذلك ـ أنك في موقف ما، تستمع لشخص ما، وهو يتحدث، ولكنك تريد أن تجعل الآخرين يستمعون، وأولئك الذين تريد أن تحثهم فعلاً يعرفون أنك لا تقيم ما يقوله الشخص، وهدفك الحقيقي هو ـ على النقيض من ذلك ـ سحب الثقة من ذلك الشخص؛ ففي هذه الحالة لا تحاول حتى مجرد النظر مباشرة وبتركيز إليه؛ ببساطة ألق عليه نظرة، ثم دع عينيك تنظران حيثما شاءتا، ومن الأفضل عدم النظر في عينيه ولا لوجهه، ويكتفي بمجرد النظرة العامة الغامضة تجاهه، وبصورة خاطفة، وأثناء حديث ذلك الشخص ـ باقي الوقت ـ أظهر نفسك في صورة «المستغرق في التفكير» (حيث تكون الرأس منفخضة قليلاً، والعينان تتجه جانباً)؛ فالتعبير غير اللفظي الصادر عنك، هو أن هذا الشخص المتواجد أمامك لا تريد التواصل معه بأية طريقة كانت، ويدل هذا ـ ضمنياً ـ على أن رأي هذا الشخص لا قيمة له، ولا يقام له وزن.

كلمة تحذير: إن تركيز العين ذو قوة، والاستمرار فيه يجب أن يتم على أساس سليم، ولتكون جديراً بالثقة، يجب أن تكون محترماً، ولا تنظر لشخص يشوبه عدم الاحترام.

كيف تؤثر في الناس بعمق، باستعمال تعبيرات وجهك؟

الطريقة * ٢٧: دع قصدك يوجه تعبيراتك

في نفس الوقت الذي تشكل فيه لغة جسمك حسبما تريد أن تتواصل مع الآخرين، وعن دراية بكيفية تفسير الناس لغة جسمك بشكل ثابت، فعليك أيضاً اختيار تعبيرات وجهك لخدمة ما تريد إيصاله للناس، ويلزمك معرفة كيف سيفسر الآخرون تعبيرات وجهك بطريقة مختلفة.

وردود الأفعال الأربعة المتصلة بالوجه، والمستخدمة لإقناع الآخرين هي كالتالي:

١ـ قطب حاجبيك عندما تقلق، أو تكون مهتماً، أو منزعجاً.

٢ـ ارفع كلا الحاجبين، عند انغماسك في عمل ما، أو عندما يغمرك الشغف.

٣ـ ارفع حاجباً واحداً، عندما ينتابك الشك، أو عدم الثقة.

٤ـ دع وجهك مسترخياً عند السرور، مع إمكانية وجود بعض الابتسام عند اللزوم.

www.ibtesama.com

ودائماً تأكد من السماح لوجهك بالحفاظ على أي تعبير لفترة طويلة، بما يكفي الآخرين من رؤيتك بوضوح، وقراءة ذلك التعبير، وسيكون الناس رأياً عما تشعر، بما يحدث من متابعتهم لتعبيرات وجهك، وردود أفعالك البدنية، أثناء الإجراءات الرسمية في العمل.

وهناك مفتاحان رئيسيان، لاستخدام هذه التعبيرات الصادرة عن الوجه بصورة مقنعة: تعرف على تعبير وجهك الطبيعي، ولا تناقضه؛ وحسب المفتاح الأول ابدأ بسجل أعمال، وإذا كنت لا تدري ما هو تعبير وجهك الطبيعي، فإنك لن تستطيع أن تغيره إلى شكل أكثر فاعلية.

تعرف على تعبيرات وجهك كما يلي: اسأل الأصدقاء الحميمين، أو العائلة، عن إحساسهم بك: هل تعبيرات وجهك عادة تنم عن حزن، أو سعادة، أو غضب، أو قلق؟ وسيدهشك أن الناس غالباً لا يدركون تعبير وجوههم؛ فربما تشعر بأنك إنسان مرح، إلا أن الآخرين، قد يحسون أنك جاد، فلماذا؟ هل ذلك لأن جبهتك دائماً تكسوها تقطيبة؟ أم أن زوايا فمك تتجه طبيعياً لأسفل؟ ما هي الصور المحددة التي ينم عنها الانطباع الصادر عن وجهك؟ استخدم التدريبات التطبيقية الموجودة في نهاية الفصل لمساعدتك.

بعد ذلك، اجلس أمام مرآة، وتعمد التعبير بوجهك عن الصورة التي يقولها الناس عنك أنها تعبير طبيعي لوجهك، وغالباً سترشدك خطوط وجهك للصورة الطبيعية، التي تنعكس منك؛ فالخطوط العميقة الرأسية بين عينيك ـ مثلاً ـ هي عامة، نتيجة لتقطيب الجبين بشكل معتاد (انظر الشكل ٢ـ٥٩)، وانظر في المرآة لما تعكسه عن وجهك الآن، وتعرف على ما ينبغي عليك تغييره، لتساعد وجهك على التعبير عما تريده، وليس ما يصدر عنه كشكل معتاد، واستخدم التدريبات التطبيقية الموجودة في نهاية الفصل.

٣٨ـ٢

www.ibtesama.com

والمفتاح الثاني أن تكون متطابقاً؛ فعندما تتكلم، تأكد أن تعبيرات وجهك متطابقة مع ما تقول؛ فإذا كنت تعلق على أشياء محزنة، فلا تبتسم، لأن الابتسام هنا يدل على أنك تتهكم، ويجب أن تعبر عن السخرية فقط، إذا كان هذا هو قصدك؛ فتعرف على نيتك، ودعها توجهك.

القضية ذات العلاقة

عندما تصف محامية كيف كانت الحياة جميلة بالنسبة للمجني عليه، قبل ذلك الحادث المرعب، فإن المحامية تسمح لوجهها أن يرق، ويظهر جمال الحياة، ويعطي هذا التعبير تصويراً رائعاً، وعندما تصف المحامية بعد ذلك ـ بتقطيبة كبيرة ـ الحادث ذاته، فإن كل شق من كلام المحامية يبدو متطابقاً مع جوه، وتعبيراتها غير اللفظية تساند، وتعزز رسالتها اللفظية بنجاح.

يكون الناس أكثر مصداقية، عندما يكونون متطابقين، وغير متناقضين؛ فإذا قلت أنك آسف، وتبدو حزيناً، فمن المحتمل أن يزداد تصديق الناس لك، عما إذا قلت أنت آسف، ولكنك تبتسم ابتسامة عريضة. إن الاستحواذ على الثقة واحد من السمات الرئيسة التي يجب أن تعبر عنها، إذا أردت أن تكون ناجحاً في إقناع أي شخص بأي شيء، ولتكن تعبيرات وجهك، ولغة جسمك، متطابقة مع كلماتك، فإن هذا يسهم بشكل بارز في الإحساس بأهليتك للثقة.

كلمة تحذير: عند استخدام تعبيرات وجهك للتأثير على الناس، كن لطيفاً لأقصى حد؛ فعندما تحاول إقناع الناس، فإنهم يدققون في كل تعبيراتك للاستدلال على مدى إخلاصك، وصدقك، وإن أظهرت الامتعاض، أو بالغت في تعبير من تعبيرات الوجه، فسيتضح في الحال ـ من شدة تركيزهم عليك ـ أن الناس يصدر منهم رد فعل سيئ كماتفعل أنت عند مشاهدة ممثل سيئ، ومن ثم، فلن يصدقوك، وسيكون إحساسهم بك أنك مناور و«محتال»، وستذهب مصداقيتك أدراج الرياح.

ولكي تتعلم المزيد من تعبيرات الوجه المعقدة ـ بالإضافة للتعبيرات الأساسية السابق ذكرها ـ شاهد برنامجاً تلفازياً ناجحاً، أو فيلماً، مع منع الصوت، ولاحظ مدى إجادة الممثلين المعاصرين في التعبير عن أنفسهم، بكل من الجسم والوجه، وتدرب على تعبيرات الوجه، ولغة الجسم التي تعتقد أنها ستفيدك، وتذكر أنك لا تحاول أن تصبح ممثلاً، وببساطة فإنك تتعلم مدى أوسع من ردود الأفعال، أكثر مما لديك حالياً.

www.ibtesama.com

إن المحامين الناجحين «رشيقو الأبدان»: طور حركات جسمك التي توضح، وتبلور نقاطك الهامة بصورة مقنعة

بالإضافة لأوضاع لغة الجسم، وتعبيرات الوجه، يتواصل المحامون الناجحون تواصلاً غير لفظي باستخدام حركات اليدين، والذراعين، والكتفين، و الرأس، التي تستخدم لتبلور نقطة ما، وإن أي محام جيد، بارع في استخدام حركات الجسم التي تؤكد، وتعطي قوة لكلماته.

الصفعة التي على إثرها قفز القضاة

منذ فترة قصيرة ـ وأثناء محاكمة ـ لاحظت أن محامي المجني عليه يضرب قبضة يده في راحة يده الأخرى، ليؤكد كلمة «ضرب»، كما في الجملة التالية: «وبعد ذلك ضرب السطل المعدني موكلي في الرأس». وكان لصوت ضرب قبضة يده في اليد الأخرى أثراً كبيراً، لدرجة أن القضاة قفزوا ـ بمعنى الكلمة ـ في مقاعدهم. وعند تسجيل المعلومات، أخبرني القضاة كيف أن تلك الصفعة من اليد، وضحت نقطة حديث المحامي بنجاح أكثر مما فعلته كلماته.

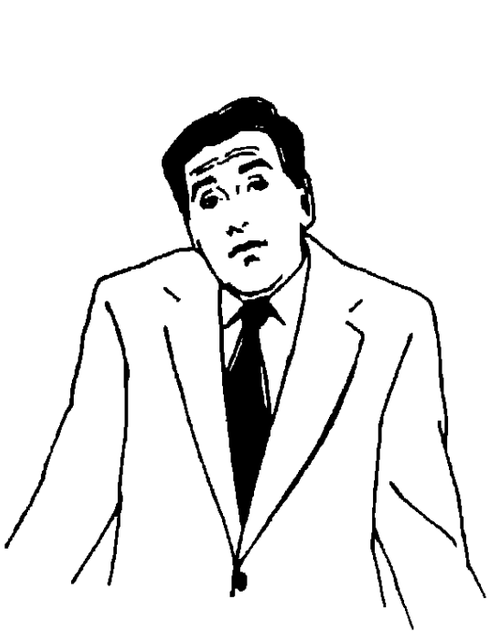
إذا أمكننا أن نقول إن لغة الجسم، وتعبيرات الوجه، تعزز، وتساند رسالتك، فإن الحركات تعطي وقعاً وصدى للرسالة؛ فهي تقدم التأكيد اللازم لأية نقطة، ومع أن الحركات شخصية لحد كبير ـ بمعنى أن الناس سيميلون للتعبير عن أنفسهم عادة، من خلال حركات معينة دون غيرها ـ إلا أنها قابلة للتعديل لتتفق مع المفاهيم الشائعة، وكل ثقافة تعترف بمعنى شائع لحركات معينة.

الأيدي التي قذفت المنشفة
كيف قرأ القضاة لغة جسم مارشا كلارك؟

«كانت مارشا [كلارك] تشعر بإحباط زائد، وأنا أجلس أمام يدها بالضبط، وأشاهد كل تنهداتها، وكان ذلك بالنسبة لي علامة ضعف؛ فأنت هنا لأداء عمل معين، وإذا وجد شيء تكرهه، فلا تدعهم يرونك تتصبب عرقاً... في مرات عديدة تتنهد مارشا، وتقوم بحركات بيديها كما لو كانت تقذف بمنشفة، ولم يساعدها ذلك». فمن الصعب على القضاة متابعة توجيهات المحامية، أو المحامي الذي يبدو أنه يتخلى عن قضيته؛ فمثل هذه الحركات يمكن أن يكون ضاراً لعملية الإقناع.

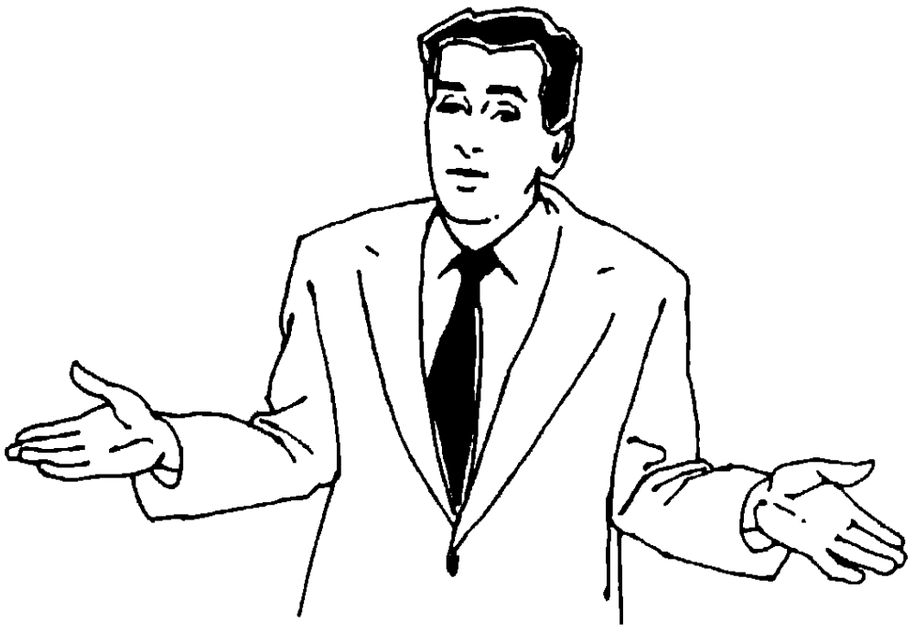
www.ibtesama.com

في الثقافة الأمريكية يفسر هز الأكتاف بمعنى: «لا أعرف»، أو بمعنى: «وماذا عليّ؟»، وتحريك الأيدي لأسفل، أو بعيداً عن الجسم، تعني: «قف» أو: «ابتعد»، ورفع الأيدي، وراحتي اليد لأعلى، يدل على البراءة (انظر الشكل ٢ـ٦٠)، والإيماء بالرأس



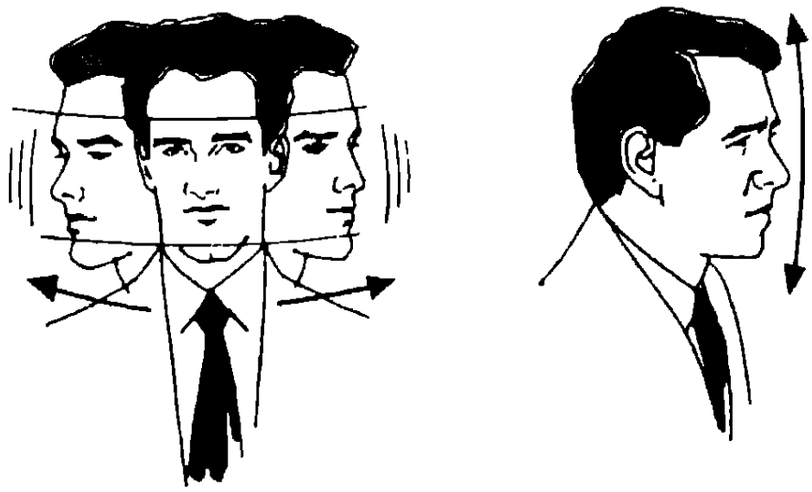
٢ـ٦٠أ

٢ـ٦٠ب



٢ـ٦٠جـ

www.ibtesama.com



٢ـ٦١

يعني: «نعم»، وهز الرأس يعني: «لا» (انظر الشكل ٢ـ٦١). وهذه مجرد أمثلة قليلة للعديد من حركات الجسم المفهومة عامة من جانب الناس، وستلاحظ أنك تميل إلى استخدام حركات معينة مراراً، وتكراراً، بينما هي ليست من عاداتك الطبيعية أبداً.

الطريقة * ٢٨: أقلع عن عاداتك الحركية غير الملائمة

إن أي شيء تفعله بدافع من العادة، وليس بالاختيار، يصبح غير مؤثر، وقبل أن تستطيع أن تختار حركات فعالة لجذب الانتباه، وإحداث أثر لنقاطك، يجب عليك أن تعرف حركاتك المعتاد عليها، وكيف تصور قضيتك؟ وهل تستخدم القليل من الحركات أم العديد؟ وما هي؟ وإحدى الطرق العملية لملاحظة حركاتك المعتادة، هي تسجيل شريط ڤيديو لنفسك في حالتين:

* أثناء إجراء محادثة مع صديق حميم، وتأكد من قضاء بعض الوقت واقفاً، والبعض الآخر جالساً.
* وأثناء إلقاء «كلمة» مباشرة أمام الكاميرا، وأثناء عرض رأيك مثلاً.

واستخدم التدريبات التطبيقية الموجودة في نهاية الفصل لتساعدك في هذا التدريب.

يستخدم المحامون الماهرون في الإقناع، العديد من الحركات الإيضاحية؛ فمثلاً، التعبير باليد على أن شيئاً ما بعيد، وهز الرأس من الخوف لوقوع حدث غير سعيد (انظر الشكل ٢ـ٦٢)، ويستخدم الأشخاص غير المقنعين إما حركات عديدة أكثر من اللازم، أو أقل من اللازم، ولكن الأهم أن الأشخاص غير المقنعين يستخدمون الحركات التي لا

www.ibtesama.com

٢ـ٦٢أ ٢ـ٦٢ب

تعبر عن أي شيء؛ فهم يستخدمون الحركات بشكل عشوائي، ويتظاهرون بتلك الحركات فقط، بدلاً من توظيفها لخدمة هدف معين لاحظ استخدامك للحركات، عندما تشاهد شريط الفيديو لمحادثاتك، وإذا منعت الصوت في الشريط، فهل ستعرف من الحركات ماذا كان يقال؟ وهل ستستطيع أن تقيم ـ بدقة كبيرة ـ بعضاً من محتوى المحادثة، وشعورك عن مختلف النقاط، وماذا كانت وجهة نظرك؟ وإن كانت حركاتك ليست لها علاقة واضحة بالمحادثة، وإذا لم تعلق الحركات على المحتوى ـ بشكل ما ـ، فعندئذ لا تكون إيضاحية.

والآن بعد أن أصبحت دارياً بحركاتك، فإنك مستعد لزيادة الأثر المقنع لحركاتك، وإذا وجدت أن حركاتك ليست إيضاحية، أو إيضاحية ولكن المحتوى محدود، فعندئذ شاهد برنامجاً تلفازياً جيداً مرة أخرى، وفيلماً، بدون سماع الصوت، وقلد الحركات التي ترى أنها مريحة، والتي تبدو أنها تبلور نقطة ما بوضوح، ومارس تلك الحركات، وبعد ذلك تدرب كثيراً حتى تتأصل تلك الحركات فيك وتصبح: مريحة، وسلسلة، وطبيعة ثانية لك.

إن معظم الحركات مقنعة طالما أنها تبلور نقطة ما، وملائمة للموقف؛ فهز قبضة يدك نحو شخص ما، قد تصور حقاً نقطتك، ولكنها لا تتلاءم مع معظم المواقف، فكن واعياً بالمغزى الاجتماعي لمختلف الحركات، واستخدمها بطريقة متسقة مع هدفك.

www.ibtesama.com

والاستثناء الوحيد، هو الإشارة بأصبعك؛ فالإشارة بالأصبع مفيدة جداً، طالما أنها لا تتم في وجه شخص ما؛ فيمكنك أن تشير ـ بنجاح كبير ـ تجاه شيء ما، أو إحدى وسائل المساعدة البصرية، كمثل خريطة، أو شريحة، أو لتحديد شخص ما من بعد، ومع ذلك، فليس من الحكمة أن تشير بأصبعك لشخص مباشرة أمامك، ولا لمجموعة تخاطبها، ما لم تكن مدركاً حقاً لما تفعل؛ فالإشارة بالأصبع تفهم على أنها تطفل وتهديد، وتحمل العديد من ذكريات الشخص مع مدرسيه القاسين، وتجعل الناس يشعرون بالضعف والهلع.

القضية ذات العلاقة

حتى عندما يريد المحامي أن يشعر الشاهد بالخوف، والضعف على المنصة، فإن المحامي نادراً ما يشير بأصبعه مباشرة نحو الشاهد، بينما يدلي بشهادته؛ فهذه حركة عدوانية للغاية، ولا يجوز استعمالها، وسرعان ما تتجه أنظار القضاة للشخص المشار إليه، ويتعاطفون مع الشاهد، وهذا ليس غرض المحامي بالمرة.

وبالمثل فإن هز أصبعك أمام وجه شخص ما، يثير مشكلة؛ فهذه الحركة أيضاً تفسر على أنها تعد، والأفضل البعد عنها.

الطريقة # ٢٩: حدد وقتاً للحركة، لتحقق أكبر أثر

إن تحديد وقت للحركة يعد مهماً جداً في إحداث الأثر؛ فإذا لاحظت المحامين الماهرين، فإنك سترى أن حركاتهم الأكثر إقناعاً تصدر قبل، أو بعد جملة ما؛ فقم بالحركة قبل أن تتكلم، إذا رغبت أن تؤسس نقطتك، وقم بالحركة بعد الكلام، إذا رغبت أن تقدم رد فعل لتلك النقطة.

القضية ذات العلاقة

أرادت محامية الدفاع أن تؤكد براءة موكلها، فعرضت فكرتها بطريقة غير لفظية، حيث فتحت ذراعيها، وراحتيها، وهي حركة تعبر عن البراءة، وبعد ذلك قالت ببساطة شديدة: «إن موكلي بريء» (انظر الشكل ٢ـ٦٣)، وبعد ذلك رغبت المحامية في أن تلغي أثر أقوال محامي الخصم، فقالت: «إن زميلي المتعلم يريدكم أن تصدقوا الدليل الذي يجرم موكلي.»، ثم هزت رأسها، وهذه حركة تفهم عامة أنها تعني: «لا» وهكذا بحركة غير لفظية، ناقضت عبارة محامي الخصم، ثم بعد ذلك واصلت دفاعها قائلة:

www.ibtesama.com

٦٣ـ٢

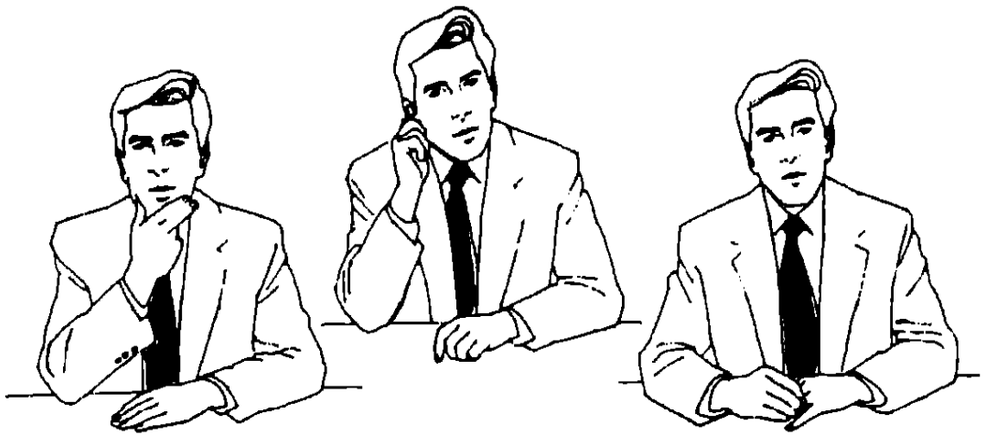
«وسنثبت أن هذا ليس قضيتنا.» وعند تدوين المعلومات، علق القضاة على حركات محامية الدفاع التي بلورت، وعبرت عن نقاطها بنجاح.

هذا هو غرض تحديد وقت للحركة؛ فإذا استخدمت الحركات مباشرة لحظة الإدلاء برسالتك، فمن المحتمل أن تطمس الرسالة أكثر من إيضاحها، ومن الأفضل أن تعتمد حركات قليلة، وواضحة، ومباشرة، وسهلة الفهم، واستخدمها بشكل غير مكثف، ولكن في توقيتات ملائمة جداً، بدلاً من اعتماد مجموعة كبرى من الحركات التي تلقي بها ببساطة، وبعشوائية، فهذا يقوض غرضك من وراء الحركات.

www.ibtesama.com

الطريقة # ٣٠: تخلص من السلوكيات عديمة الفائدة

ويجب أن تتميز حركات الجسم عن السلوكيات؛ فحركات الجسم متعارف عليها اجتماعياً، حيث إنها تبلور نقطة ما بطريقة لا يختلف الناس في معناها ـ في ظل ثقافة معينة ـ أما السلوكيات فهي شيء مختلف عنها تماماً؛ فالسلوكيات عبارة عن حركات شخصية، تتم عادة من قبل شخص ما، فمثلاً قد تحك ذقنك أثناء التفكير، أو تشد شحمة الأذن، أو تلف الخاتم في أصبعك (انظر الشكل ٢ـ٦٤). وسلوكياتك خاصة بك فقط، وهي تحمل الرسائل التي يفهمها الآخرون بمرور الوقت ـ فقط ـ كلما زاد فهمهم لك. ونظراً لأن السلوكيات لا تفسر عامة مثل العبارات والألفاظ الشائعة، فإنها ـ أي السلوكيات ـ تخرج عن النطاق الأكثر أهمية في رسالتك، حيث يحاول الناس تفسير مغزى لف الخاتم في أصبعك، أو شد شحمة الأذن، وما شابه ذلك، وفي هذه العملية يتغاضون عن بعض ما تقول (وغالباً الكثير منه).



٢ـ٦٤

باللعب بسلسلة المفاتيح، واهتزاز الأرجل،
خسر كريس داردن اهتمام القاضي

«تعرف أني لا أحب أن أعرف ما كان يحدث.... ولكنه [كريس داردن]، كان يلعب بسلسلة مفاتيحه، وارتعدت فرائصه عندما حمي وطيس جلسة المحكمة، وهذا جعلني أعتقد تماماً أنه لو كانت قضيتك عادلة، فلماذا تبدو محبطاً جداً؟» وليست السلوكيات تصرف الانتباه فقط، بل غالباً ماتفهم كمؤشرات لكيفية سير القضية، وأثناء انشغال المحامي قد تكون السلوكيات مجرد وسيلة تنفيس.

www.ibtesama.com

وغالباً ما تكون السلوكيات منفرة، ومزعجة، وهيهات هيهات ما تجدها جديرة بالاهتمام بالمرة.

القضية ذات العلاقة

من المعروف أن القضاة يعلقون على سلوكيات المحامي العام ـ أي جهة الادعاء ـ، وعامة ضد محامي الدفاع، ولقد أخبرني القضاة عدة مرات: كيف أن مراقبة المحامي يمرر يده على لحيته ـ عادة ـ وهو جالس يستمع لمحامي الخصم، أو بمراقبة محامي يقرض السأف ـ وهو جزء من الجلد بجوار الأظافر ـ بشكل كبير، بينما تكون محامية أخرى منهمكة في لف القلم الرصاص كثيراً بين أصابعها؛ فكل هذا مثير جداً للقضاة لدرجة أنه يصعب عليهم التركيز في العمل.

هذه جميعاً أمثلة للسلوكيات التي تعترض طريق الناس نحو النجاح؛ فالمحامون الناجحون مقنعون، لأنهم يخلصون في تفكيرهم في القضية التي بين أيديهم، ويتميزون بإنكار الذات، والثقة في النفس والهدوء، ومثل هذا التركيز ينعكس في قدرتهم على استخدام أجسامهم للتعبير عما يريدون، بدلاً من ترك سلوكياتهم تحبط رسالتهم؛ فتعلم تهدئة جسمك، حتى لا يشتت انتباه الناس عن رسالتك، واجعله يسهم في زيادة الثقة بك.

كيف تتخلص من السلوكيات غير المفيدة؟

راقب السلوكيات المعتادة

كن واعياً بسلوكياتك؛ فمعظمنا ليس لديه فكرة عما يبدر منه حتى ينبهه الآخرون له، وعندئذ يغمرنا الحزن، وأنا لا أستطيع أن أحصي لك كم مرة نبهت الآخرين لسلوكيات منفرة أثناء الإدلاء بشهادة، بينما كنت أستعد فقط لسماع إقرار واضح بالتنازل عن الحق؛ فعلى سبيل المثال: «ماذا، هل أنا أعض شفتي السفلى؟ لا أبداً!» ثم أعيد تشغيل شريط الفيديو المسجل عليه جلسة الاستماع للشاهد، ونجد الشاهد، أو الشاهدة يعض شفته بقوة.

اطلب من أصدقائك، وعائلتك، أن يرشدوك عن سلوكياتك، أو اطلب من صديق ليقلدك؛ فهو ـ بلا شك ـ سيبالغ في تقليد سلوكياتك (ليخيفك كثيراً)، والذي ييسر لك الأمر هو رؤيتها، وإدراك أثرها، واستخدم التدريبات التطبيقية الموجودة في نهاية الفصل.

www.ibtesama.com

راقب سلوكياتك أثناء الانفعال

للعديد من المحامين ـ الذين عملت معهم ـ بعض السلوكيات التي تبين فقط في المواقف الصعبة ـ مثل أثناء الاستجواب ـ وأوجه نداء للمرة الثانية للأصدقاء، وللأسرة بمساعدة أفرادها؛ فيمكن للمرءأن يسأل عما يبدر منه عند الانفعال، أو إذا أمكن، يطلب من شخص ما أن يصوره بالفيديو، عندما يكون في موقف انفعالي.

ويفقد بعض الناس كل الحس بالكياسة الاجتماعية، عندما يقعون تحت ضغط، ويجدون أنفسهم منهمكين في سلوكيات مثل (شد شعر الأنف، وأكل أظافرهم، وهرش بعض حنايا الجسم) ولا يدركون أنهم يفعلون هذا في مكان عام. ويظل الناس الآخرون متحملين لمثل هذه السلوكيات، وغالباً لا يتدخلون في شؤون غيرهم، حتى يفيض بهم الكيل، وعندئذ تتجه أنظارهم نحو الطواحين الدوارة. ولا مانع للمرء من أن يلحس شفته الجافة من وقت لآخر، ولكن هذا يصبح عادة دائمة تتطفل عليك، وفرك يديك من وقت لآخر، يصبح وقت الانفعال وكأنه ماراثون في فرك الأيدي.

الوعى: حل بسيط

وما إن تدرك سلوكياتك، فإن الحد منها يصبح مسألة تذكر ذاتي، لأنها تقلل من فعالية رسالتك، ومن ثم تقلع عن تلك السلوكيات، والوعي هو المفتاح الرئيسي، وممارسة تجنب تلك السلوكيات كلما اكتشفت نفسك تفعلها، هو الذي سييسر عليك الإقلاع عنها.

تعلم طرق استخدام المحامين للمشي من أجل الإقناع

يقوم المشي بالعديد من الوظائف؛ فالمحامي الجيد يستخدم المشي ليحافظ على انتباه القضاة، واهتمامهم، وليؤكد نقطة ما، وليكسر رتابة الجلسة القابضة للنفس، ومع ذلك فلكى تكون مقنعاً، فإن المشي مثل حركات الأيدي والذراعين، لابد وأن يكون عن قصد، وإدراك، وفي توقيت مناسب، ويحسن القيام به.

الطريقة # ٣١: استخدم المشى لتسيطر على المكان أو الموقف

إن أحد أهم استخدامات المشي، هو كيفية مساعدته لك في السيطرة على مكان ما، أو موقف ما؛ فالمحامي الجيد يتحرك في قاعة المحكمة بخفة ولباقة؛ حيث يعرف بالضبط أين يتحرك، وأي مكان في قاعة المحكمة يناسب لجذب انتباه القضاة بشكل أفضل، وأين يقف عندما يساعد الاستعراض في التأثير على القاضي، وبالنسبة لبعض المحامين،

www.ibtesama.com

تتجمع لديهم هذه المعرفة من المحاولة والخطأ على مر السنين، والعمل في المحاكم، وبالنسبة للآخرين يعرفون ذلك من معرفة مهارات التعامل في قاعة المحكمة بارتياح.

القضية ذات العلاقة

عندما أعمل مع محامية أو محام حديث العهد بالمهنة، أو في ليلة عمله في قضية مهمة، أقترح عليه أو عليها، أن يزور قاعة المحكمة، وهي خالية من الناس قبل الموعد الفعلي للقضية، وأطلب منه التجول في القاعة، والوقوف في كل الأماكن بها، والجلوس في المكان الملائم له، وفي مكان القاضي، وفي مكان الجمهور، ويمشي في جميع أرجاء القاعة، إلى أن يشعر المحامي فعلاً بأنه يألفها.

وبهذا العمل يكون المحامي قد ألف قاعة المحكمة، وأصبحت القاعة الآن مألوفة له، لدرجة أنه يستطيع أن يتحرك بداخلها بسهولة، وبثقة ـ كما يفعل في بيته ـ وهذا يعطي المحامي إحساساً بالانتماء للمكان، ومن ثم يبدو المحامي مسؤولاً، ومنضبطاً، وسيكتسب الثقة التي تتكون لديه بشكل طبيعي مع شعوره بالانتماء، وبالإضافة لذلك سيشعر المحامي فعلاً بمزيد من الثقة، والأمان، وكأنه كوّن أصدقاء في أرض كانت غريبة عليه.

إن التعود على المكان قبل بدء الحدث الفعلي ـ الذي تريد خلاله أن تكون في أحسن حالات الإقناع يعطيك الثقة، والإحساس بالسيطرة على الموقف ـ ليس هذا فقط ـ ولكن أيضاً يوضح لك كيف ستكون صورتك في عيون الناس؛ فمثلاً، وأنت تجلس، أين تجلس، أين جمهورك سيجلس، فيما بعد، وأنت تأخذ مكانك على رأس الطاولة حيث سيكون مديرك حاضراً فيما بعد، وأنت تقدم مرافعتك، وأنت تعطي لنفسك الفرصة لتشعر كيف سيؤثر وضعك البدني، وهيئتك في الآخرين. وستكون حساساً كثيراً لمواجهة مشاهديك، ومستمعيك، ودراستك لكل أماكنهم، تجعلك تتوافق مع المكان الذي تختار الجلوس فيه، والوقوف فيه، حيث سيكون لديك العلم بمدى تأثير هذه المواقع أثناء مرافعتك؛ فإذا تمكنت من زيارة المكان قبل بدء الحدث الفعلي وهو خال، فتمش في المكان بأكمله، وتذكر أن تضع نفسك في أماكن الآخرين، لتكسب ميزة النظر من منظورهم، حتى تشعر فعلاً بأنك تعرف المكان جيداً، ثم اجلس بهدوء للحظة، وعيناك مقفولتان، وتخيل القاعة في ذهنك، ثم افتح عينيك، وانظر ما إذا كنت دقيقاً في تخيلك لتركيب المكان ذهنياً، وقم بعمل الترتيبات اللازمة. والآن سيمكنك فعلاً رؤية نفسك في المكان الخالي، وأنت تعد المكونات المختلفة لمرافعتك، فهذا سيساعدك على الاستعداد بمزيد من الفعالية.

www.ibtesama.com

وفي أي وقت تستعد لإقناع شخص ما، تمش في المكان وهو خال قبل الموعد، وحتى لو كان اللقاء في مكتبك الخاص تمش في المكان لتعيد تآلفك معه.

وإذا لم تستطع زيارة المكان قبل الحدث، فتخيل المكان بقدر ما يمكنك أثناء خلوتك في مكتبك، أو في بيتك، ولا يهم إذا لم تعرف حقاً شكل المكان، وباستخدام إحساسك العام يمكنك أن تتخيل شيئاً ما قريباً من شكل المكان الحقيقي؛ فمثلاً إذا كنت ستلقي كلمة، فإنك ستكون فوق منصة مرتفعة، أو ستكون على نفس مستوى الارتفاع مثل الجمهور، ولكن في كلا الحالتين ستكون في مواجهة الحضور الذي سيكونون جالسين في صفوف تقريباً. وإذا كنت ستقوم بتقديم شيء ما، فإن المنصة ستكون مشابهة للمنصة السابقة، وكل الاختلاف أنها أصغر حجماً، أما إذا كنت ستذهب لمكتب شخص آخر، أو في غرفة معيشته، لحضور اجتماع، فتخيل شكل المكتب النموذجي، أو غرفة المعيشة النموذجية، ومكوناتها، وأغلق عينيك، واستكشف المكان ذهنياً؛ فمحاولة الشعور ذهنياً بصورتك واقفاً أو جالساً في الأماكن المختلفة، تجعلك تتصور وجهة نظر أولئك الذين سيكونون حاضرين معك، وما إن تصل للمكان الحقيقي، فقم بالاستعدادات التي تحتاجها ببساطة، لكي تواتم نفسك في المكان مع ما كنت تتخيله.

التخيل الذهني ـ كتجريب ـ هو أحد الطرق الرئيسة لإعداد نفسك لأي حدث من أجل مواجهة الموقف بثقة، وبقدرة على تحمل المسؤولية، والسيطرة على الموقف. ولقد استخدم هذا الأسلوب الرياضيون في الدورات الأوليمبية، والمحامون الناجحون لسنوات عدة. وبإمكانك اللحاق بصفوف الفائزين، باستخدام التجريب الذهني في هذا الشأن، وأيضاً في العديد من المواقف الأخرى.

وأثناء الحدث الفعلي استخدم المكان المتاح لك بحرية، ولأقصى حد ممكن؛ فالاستخدام الكامل للمكان يضفي عليك راحة، وسعادة، والواثقون بأنفسهم لايخافون الانتقال من مكان لآخر، والمحامي الناجح سوف يستخدم قاعة المحكمة بالقدر الذي يسمح به القاضي، وحتى إذا كنت مقيداً بمنصة، فإن ارتيادك للمكان سيجعلك أكثر ارتياحاً وهدوءاً، ولن تقف على أطراف أصابع أقدامك بين المنصة والطاولة، ولكن ستخطو خطوات واسعة ومريحة إذا كنت مشيت هذا الممر عدة مرات من قبل، حتى لو كان هذا في خيالك.

الطريقة # ٣٢: تحرك لتحافظ على اهتمام الناس، وانتباههم

للحركة وظيفة خاصة في قاعة المحكمة؛ فهي توقظ الناس (بما فيهم المحامون)، وهذا قد يبدو لك اعتباراً غريباً إلى أن تأخذ في اعتبارك أن مدى انتباه الكبار في المتوسط هو ثماني عشرة دقيقة فقط، والمحاكمة تستمر أطول من ذلك كثيراً، وكسر

www.ibtesama.com

استمرارية التواصل اللفظي بالحركة، هو أحد الطرق التي يحافظ بها المحامي على اهتمام، وانتباه القضاة.

وتحافظ الحركة على يقظة الناس، حيث إنها مفضلة لآليتنا الأساسية في الحياة؛ فإذا تحرك شيء، فقد تكون في خطر، ولذلك عندما يتحرك شيء فإنك ستنتبه، ومع ذلك لا تسيء الفهم؛ فالحركة ليست نذير خطر، وإنما هي ـ ببساطة ـ توقظنا، وإذا كان هناك خطر، فإن الحركة تنم عن اليقظة، إلا أن الحركة لا تتساوى بالعصبية؛ فالتململ، وكثرة الالتفات، تجعل الناس مدركين لعصبيتك، وليسوا منتبهين لماتقول، والتحرك الخطأ في المكان لا يعتبر تحركاً هادفاً ومؤثراً.

كيف أحبط تحرك جسم كريس داردن قضيته؟

«هناك لغة الجسم التي تعبر عن نقص الثقة، وكان داردن يتحرك بجسمه من جانب لآخر أمام هيئة المحكمة، ونادراً ما كان يحقق اتصالاً بصرياً مع القضاة، وفي الواقع كتبت نيويورك تايمز قائلة: «أعتقد أن من أخطاء داردن أنه لم ينظر للقضاة أبداً.» ولا يمكن أن تدع عصبيتك، أو قلقك يتحكم في حركة جسمك، إذا أردت أن تكون مقنعاً؛ فلغة جسمك في وقت الراحة، أو أثناء الحركة «سيصدقها» الآخرون دائماً أكثر من كلماتك.

ولكي تكون الحركة مقنعة، يجب أن تكون ذات دافعية، وهادفة، وملائمة؛ فالطفل زائد النشاط الذي يجري بصورة خاطئة في المنزل لا يتحرك بشكل مقنع؛ فهو يجري لمجرد الجري، والحركة ذات الدافعية، والهدف كمثل الحركة في العمل الفني المتقن لا خطأ فيها، أو الحركة الرائعة في التزلج، والحركة الجيدة، وفي الوقت المناسب في قاعة المحكمة لها نفس الأثر.

القضية ذات العلاقة

حتى عندما تكون الحركة ذات دافعية، وهادفة، لابد أن تظل ملائمة للموقف لكي تكون مقنعة؛ فالمشي بسرعة ـ مثلاً ـ قد يكون ذا دافع وهدف، ولكنه لا يناسب قاعة المحكمة، فلماذا؟ المشي السريع الدافع له القلق، أما المحامي فيجب أن يعرف ماذا يفعل، حيث يتوقع القضاة من المحامي أن يكون جاداً، ومركزاً في الأمور، ولا يكون قلقاً بشكل واضح أمامهم في قاعة المحكمة؛ فالشخص القلق يعد مثلاً سيئاً للآخرين الباحثين عن التوجيه والمكانة.

---

www.ibtesama.com

إذا كان القلق غير ملائم للموقف، فيمكنك أن تخاطر بمصداقيتك عن طريق المشي بسرعة، والخلاصة أن التحرك لا يجب أن يكون عشوائياً أبداً؛ فالحركة تعبر تعبيراً غير لفظي قوي، ومن ثم لابد وأن تتحرك فقط، عندما يكون هناك سبب قوي.

الطريقة # ٣٣: استخدم المشي لعمل انتقال فعال بين نقاط الموضوع

إن الدافع الأعم للمشي هو الحاجة للانتقال، والتحرك هو طريقة تعبير غير لفظية تعني: لقد انتهيت من رقم واحد، والآن سأنتقل لرقم اثنين.

القضية ذات العلاقة

يستجوب المحامي أحد الشهود، ويبدأ المحامي مواجهاً الشاهد قائلاً: «ماذا تقول ـ إذن ـ هل معنى هذا أنك لم تر زوجتك قبل مغادرتك للمنزل تلك الليلة...»، ثم يستدير المحامي، ويخطو خطوات قليلة بعيداً عن الشاهد، ويتوقف، ويستدير نحوه قائلاً: «هل تعني أن زواجك كان زواجاً سعيداً يا سيد چونز؟»

الخطوات القليلة التي خطاها المحامي سمحت للقضاة بفهم المعلومة الأولى، وعرفوا بطريقة غير لفظية أن المحامي كان في طريقه لمعرفة شيء جديد، وأيقظهم ليستعدوا لسماع المعلومة التالية.

القيام بخطوات قليلة يكسر جمود، و رتابة الموقف الكلامي، ويساعد الناس على معرفة متى انتهيت من الموضوع الأول، وستبدأ في موضوع جديد، وسامعوك يكونون أقل ارتباكاً، أو لا يخلطون نقطة بأخرى.

والتحرك يجب أن يكون موقتاً له جيداً، ليكون فعلاً، أما إذا تحركت طوال الوقت، فإن الناس سيكون رد فعلهم نحوك مثل رد فعلهم نحو الطفل زائد النشاط؛ أي بطريقة سلبية، ومع ذلك إذا تحركت فقط عندما يكون لديك سبب لهذا، فإن تحركك سيكون مقنعاً.

الطريقة # ٣٤: استخدم التحرك لإنهاء نقطة ما

بجانب التحرك لتغيير الموضوع، فما هي الأسباب الأخرى للتحرك؟ يمكن أن يستخدم التحرك كإشارة للدلالة على انتهاء التفكير في شيء ما؛ فعندما تصل إلى نهاية الكلام، فلإنهاء الموضوع تتوقف.

www.ibtesama.com

القضية ذات العلاقة

في القضية السابقة ذات العلاقة بموضوع حديثنا ذكرنا أن المحامي أراد أن ينهي الموضوع، وفي الواقع، لم ير الشاهد زوجته قبل مغادرة المنزل تلك الليلة المشار إليها في القضية، وهنا تتضح كيفية الاستخدام العادل للحركة التي ساعدت المحامي إحداث أكبر أثر لنقطة النقاش:

المحامي: هل رأيت زوجتك عندما رجعت للمنزل من العمل؟

الشاهد: لا

المحامي: هل رأيت زوجتك عندما جا ءأخو زوجتك؟

الشاهد: لا

المحامي: هل رأيت زوجتك أثناءزيارة أخي زوجتك لكم؟

الشاهد: لا

ثم يخطو المحامي خطوة قليلة، وكأنه يفكر في الأمر، ثم يتوقف ويقول:

المحامي: ماذا تقول ـ إذن ـ هل معنى هذا أنك لم تر زوجتك قبل مغادرتك للمنزل تلك الليلة.

بالمشي خطوات قليلة، ثم التوقف قبل أن يثير المحامي النقطة الأخيرة ـ وهي الأهم ـ جذب المحامي انتباه القضاة للجملة الأخيرة، والتي كانت ـ في الحقيقة ـ الجملة التي أراد المحامي فعلاً أن يلاحظها القضاة؛ فالمشي أيقظ انتباههم، وعرفوا أن شيئاً ما سيستجد، والتوقف قبل أن يتكلم المحامي، كان بمثابة طلب ـ من حيث المبدأ ـ بالصمت عندما يكون لديك شيء هام لتقوله ـ كما شرحنا هذا في الفصل الأول ـ والحركة التي تلت ذلك هي طريقة ديناميكية تماماً لإنهاء نقطة ما.

الطريقة * ٣٥: استخدم التحرك لإقامة علاقة خاصة مع الناس، أوا لأشياء

إن العلم المسمى بـ «علم نسبية الفراغ» يدرس استخدام الحيز أو الفراغ، وهناك قواعد راسخة تحكم الاستخدام المعياري للفراغ حسب ثقافتنا، وببساطة يقول: كلما بعدت عن شخص ما، قل التفاعل الوثيق بينكما؛ فالأم وطفلها علاقتهما وثيقة، والأصدقاء يساند بعضهم البعض بسهولة، وبشكل مريح، والأغراب يبدون الاحترام من مسافة معينة.

www.ibtesama.com

القضية ذات العلاقة

يجيد المحامون الماهرون استخدام نسبية الفراغ بشكل مؤثر؛ فعندما يتفاعل المحامي مع القضاة، فإنه يقف على بعد مسافة معينة تبلغ من حوالي أربعة أقدام إلى سبعة، وببطء يتقدم المحامي قليلاً نحو القضاة، كلما ائتلف الطرفان معاً، وفي النهاية يقف قريباً جداً من الحاجز الذي يفصلهم عنه، بل أحياناً يلمس المحامي هذا الحاجز لبرهة.

فالاقتراب جداً من شخص ما، سرعان ما يخيفه، وهذا حقيقي سواء كنت تتعرف على شخص آخر، أو كنت محامياً يحاول التأثير على هيئة المحكمة، وعدم التحرك نحو الناس والائتلاف معهم، وأنت تقضي بعض الوقت معهم بعد ـ بعد ذلك ـ غير مناسب، وتبدو متغطرساً وبارد الإحساس.

وبينما تتفاعل مع أولئك الذين تحاول إقناعهم، فابدأ باحترام المسافة الفاصلة بينهم وبينك، ثم اسمح لنفسك بالتحرك قليلاً نحوهم، وإذا رجع الناس للخلف، ليبعدوا عنك، فاعلم أنك أخطأت توقيت التحرك للأمام، وارجع قليلاً، ثم انتظر لحظة قبل أن تحاول أن تخطو للأمام قليلاً، وينطبق علم نسبية الفراغ أيضاً على كيفية إحساس القضاة بالعلاقة بين المحامي وموكله.

القضية ذات العلاقة

عندما يجلس المحامي قريباً نوعاً ما من موكله، يفترض القضاة وجود علاقة ودية بين المحامي والزبون، وإذا كان المحامي، ذا مصداقية، فإن رضاه بالجلوس قريباً من الزبون يتضمن أن الزبون وقضيته ذات مصداقية، وبالمثل، إذا كان المحامي يلمس ذراع الزبون من وقت لآخر (من الجهة الخلفية للساعد لمنع الإحراج)، فإن هذا يدل على وجود صداقة معينة بينهما.

وإذا أردت تكوين انطباع ذي علاقة حميمة بشكل خاص، أو ود نحو شخص ما، أو شيء ما، فاقترب منه، وراع قوانين نسبية الفراغ بعدم الاقتراب أكثر من اللازم بسرعة، ويكفي الاقتراب.

الطريقة # ٣٦: استخدم التحرك لتشتت الانتباه عن شخص، أو تزعزع الثقة فيه

التحرك يمكن أيضاً أن يستخدم لتشتيت الانتباه، أو زعزعة الثقة

www.ibtesama.com

القضية ذات العلاقة

لا يريد المحامي أن يركز القضاة على شيء سيدلي به الشاهد؛ فبينما يتكلم الشاهد، يتحرك المحامي بعيداً منتحيا جانباً بضع خطوات، ودائماً تسبق الحركة الكلمات، وعندما يشاهد القاضي المحامي يتحرك، يتشتت انتباهه لما يقوله الشاهد.

وتستخدم هذه الطريقة بعناية شديدة؛ فالتحرك بعيداً عندما يتكلم شخص ما معك، يخالف قواعد الكياسة، ومثل هذا العمل يزعزع الثقة من الشخص الذي تبتعد عنه، حيث إنه يحط من قدره، ويوحي بأن ذلك الشخص، أو ما يقوله ليس جديراً بالاعتبار المعتاد، ويوجد خط فاصل دقيق بينك، وبين زعزعة الثقة فيما يقوله شخص ما لتحتفظ بمصداقيتك دون الحاجة لمواجهته، وكأنك إنسان ساذج، ويمكنك الحد من سذاجة حركتك، لكي لا تخسر الآخرين، وهذا عن طريق التحرك ببطء تام، أو بعدم الابتعاد كثيراً؛ فمثلاً يكفي مجرد التحرك بعيداً خطوات قليلة.

الطريقة # ٣٧: نسق تحركك مع حركات جسمك، وتعبيرات وجهك، ونظرة عينك لتحقيق أقصى حد من الإقناع

تستخدم الخطوات مع حركات الجسم، وتعبيرات الوجه، وكل شيء يمكن أن نفعله لتحقيق التأثير المطلوب، ومشاهدة أحد المحامين الأكفاء أثناء جلسة المحكمة، يشبه مشاهدة رقصة متناغمة بإتقان، وهي التي يعمل فيها كل شيء معاً بدون نشاز، ولا جهد جهيد، ويستغرق الأمر وقتاً للتدريب لتحقيق مثل هذا الإتقان، لكنك بمرور الوقت، والممارسة ستنجح.

وتعلم كيف تفعل هذا جميعاً مرة واحدة، يشبه قليلاً تعلم كيف تلعب بالبيضة والحجر؛ أولاً: تعلم كيف تلقي بكرة واحدة في الهواء ثم تلتقطها، وبعد ذلك تلقي بكرتين، وتتعلم كيف تلقي، وتلتقط كرتين، وأخيراً، يمكنك اللعب بكرات عديدة. وهكذا ـ أيضاً ـ تستخدم لغة جسمك، أول الأمر تتعلم استعمال نظرة العين بتركيز، ثم تتعلم أوضاع الجسم، ثم تتعلم كيف تستخدم نظرة العين المركزة، وأوضاع الجسم معاً، ثم تضيف لهم حركات اليدين، والرأس، والرجلين، وهكذا حتى تتمكن من استخدام كل الطرق معاً.

وأسهل طريقة لإتقان هذه المهارات، هي ممارسة كل من هذه الأساليب على حدة، وتشعر بالارتياح لدى استخدام كل أسلوب بمفرده قبل أن تحاول استعمالها جميعاً معاً، ومن الأفضل لك أيضاً أن تستخدم هذه الأساليب بعيداً عن المواقف التي تحتاج فيها

www.ibtesama.com

حقاً أن تكون مقنعاً، من أجل أن تشعر بالارتياح التام قبل استخدام الأساليب في الموقف الحي الذي تستعد له، وهناك الكثير تقلق عليه أثناء قيامك بتقديم مرافعة هامة، فمثلاً، بدون أن تحمل نفسك مزيداً من الضغط في المحاولة الأولى لتجربة مجموعة كاملة من أساليب الاتصال غير اللفظي.

كيف تجعل جهاز عرض الصور على الجدار، والخرائط، والمنضدة، والمنصة، يعملون لصالحك، وليس ضدك

تقلل المنضدة، أو المنصة من قدرتك على التعبير حيث إنها تقيد تحركاتك، ولذا إن أمكن احذو حذو المحامين المهرة، واعمل على إحدى جنبات المنصة أو تجاهلها، واعمل في الغالب أمامها. ومع ذلك إذا وجدت نفسك في موقف يقيد حركتك بوضع ثابت خلف منصة، فاتبع الإرشادات التي أقدمها للمحامين الذين يجدون أنفسهم عادة في موقف مشابه، فمثلاً، كما في المحاكم الفيدرالية الأمريكية.

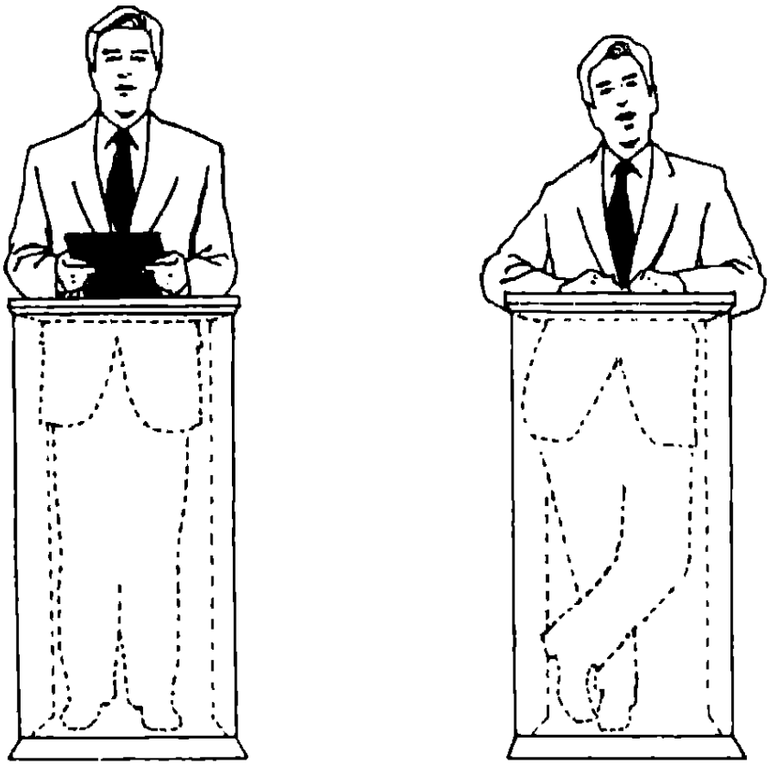
ضع يديك بخفة على المنصة، وقف معتدلاً، وبشكل ينم عن الصدق، واتبع أساساً كل الإرشادات لإحداث أثر فعال للغة الجسم كما سبق ايضاح هذا، وتذكر الفرق الوحيد بين وقوفك خلف منصة، وبين وقوفك حراً بدونها، وهو أننا لا نرى جسمك من منتصف الصدر تقريباً حتى أخمص القدم، ونظل نرى الجزء العلوي، ولذلك فإن أوضاع الرأس، والحركات، والهيئة مهمة كما سبق الشرح.

هذا فيما يتعلق بكيفية جعل المنصة تفيدك، ولكنها ستعمل ضدك بمجرد أن تعاملها كحامل، أو عكاز؛ ففي هذا الوضع تكف عن نقل انطباع الثقة بالنفس، والمصداقية، بل، وتنم عن انطباع الخوف، وعدم الأمان، وبناءً على هذا لا تقبض يدك على المنصة تحت أي ظرف من الظروف؛ فهذا يجعلك غير مسيطر على نفسك بالمرة («فالغريق يتعلق بقشة»)، ولا تتكئ بشدة على المنصة؛ فإحساس الناس بقدرتك على الوقوف بنفسك على قدميك يزول تماماً، إذا لاحظوا تعلقك بالمنصة ـ جمعاء ـ لتساعدك.

ومع أن الناس لا يمكنهم رؤية نصفك السفلي، عندما تكون خلف المنصة، لكن ينصح عادة اتباع المحايدة؛ فهي تمنحك مساعدة أكيدة لينتصب قوامك، وتساعد على تجنب أي وضع من أوضاع الرأس المائلة كأسلوب تعويض لا إرادي (انظر الشكل ٢ـ٦٥). وبالإضافة لهذا يمكنك غرس جسمك بإحكام، باتباع الوقفة المحايدة المعتدلة، لأن التأرجح من جانب لآخر، ونقل وزن الجسم من قدم لأخرى ينبغي تجنبهما.

وعند استعمال جهاز عرض الصور، أو الخرائط، واجه الجمهور، وأشر بذراعك من

www.ibtesama.com



٦٥ـ٢

الجانبين لتدلهم على المادة المستخدمة، بدلاً من مواجهة الخريطة، فذلك سيجعل ظهرك نحو الحاضرين، وأنا أرى العديد من الخبراء يخطؤون في هذا الوضع، وهم يحاولون تفسير هذا بأنهم ينسون أهمية مواجهة الحضور، ويركزون بانفعال على الخريطة التي أمامهم، ولسوء الحظ بمجرد أن يعطي الخبير ظهره للقضاة، يذهب معظم أثر شهادته سدى.

وفكر في طرق الرجوع لخريطتك، أو المادة المعروض على الشاشة من وقت لآخر، لكن ضع نصب عينيك الحاضرين الذين تخاطبهم، وادرس خرائطك جيداً، حتى لا يلزمك النظر فيها كثيراً، وإذا أردت كتابة شيء ما على خريطة، فأدر ظهرك للجمهور عند الضرورة، ثم ارجع خطوة للخلف بعيداً عن الخريطة، وأشر إلى ما كتبت، وأنت تعطي وجهك للجمهور، وذراعك يشير نحو الخريطة، والخبراء الذين يدلون بشهادتهم بهذه الكيفية عند الإشارة للخرائط، والرسومات، يمتدحهم القضاة كثيراً.

www.ibtesama.com

تطبيقات

لغة التعبير بحركات أعضاء الجسم: كيف تحدد لغة أعضاء جسمك الدارجة؟

وبينما تقيم لغة حركات أعضاء جسمك حسب قائمة المراجعة هذه، كن أميناً في تقييمك؛ فكلما كانت ملاحظاتك أكثر دقة، كلما كان أسهل بالنسبة لك أن تشكل لغة حركات أعضاء جسمك من أجل أن تتواصل بفعالية.

١ـ تقييمك لطريقتك المعتادة فى الوقوف:

• (بالنظر إلى نفسك أمام المرآة)

وضع الجسم: منتصب القامة ـــــ منحني للأمام ـــــ مقوس ـــــ

الأكتاف: مستديرة ـــــ منخفضة للأمام ـــــ مائلة ـــــ

وضع الأرجل: المسافة بين القدمين مناسبة ـــــ

القدمان متقاربتان أكثر من المعتاد ـــــ

القدمان منفرجتان أكثرمن المعتاد ـــــ

الركبتان: مرتاحتان ـــــ متصلبة ـــــ

اليدان: مبسوطتان ـــــ مقبوضتان ـــــ متوترتان ـــــ

وضع الرأس: معتدل ـــــ شامخ ـــــ

مائل لأسفل ـــــ مائل متبختر ـــــ

وضع الوجه: وضاح ـــــ مائل قليلاً على الجانبين ـــــ

٢ـ تعليقات الآخرين عن أسلوبك في التعبير عن نفسك بدنياً:

_____

_____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

٣ـ تقييم الصور الفوتوغرافية السرية المصورة حديثاً:

لاحظ عدد المرات التي تستعد فيها لطريقة معينة في الوقوف، ومسك أكتافك، وما إلى ذلك، مثل اختيارنوع «وضع الجسم» من عشرين صورة فوتوغرافية كاملة، تقف منتصباً في ثماني عشرة منها، ومنحنياً للأمام في اثنتين، ويعطي هذا تقييماً مختلفاً عما إذا كنت منحنياً للأمام في ثماني عشرة صورة من إجمالي عشرين صورة، ومنتصب القامة في اثنتين.

وضع الجسم: منتصب القامة _____ منحني للأمام _____ مقوس _____

الأكتاف: مستديرة _____ منخفضة للأمام _____ مائلة _____

وضع الأرجل: المسافة بين القدمين مناسبة _____

القدمان متقاربتان أكثرمن المعتاد _____

القدمان منفرجتان أكثر من المعتاد _____

جالس على فخذ واحد _____

والقدمان متقاربتان أكثرمن المعتاد _____

والقدمان منفرجتان أكثرمن المعتاد _____

الركبتان: مرتاحتان _____ متصلبة _____

الذراعان: متدليان في الجانبين _____

متقاطعان أمامك _____

متقاطعان خلفك _____

ذراع ممسك بالآخر _____

كلا الذراعين مشدودان _____

ذراع واحدة على الخصر _____

كلا الذراعين على الخصر _____

غير ذلك _____

_____

www.ibtesama.com

اليدان: مبسوطتان _____ اليدان منقبضتان _____

اليدان متوترتان _____

يد مخبأة _____

كلتا اليدين مخبأتان

غير ذلك _____

وضع الرأس: معتدل _____ شامخ _____

مائل لأسفل _____ مائل متبختر _____

وضع الوجه: وضاح _____ مائل قليلاً على الجانبين _____

٤ـ تقييمك الشامل للغة جسمك، يجب أن يأخذ في الاعتبار المعلومات من الفئات الثلاث السابق ذكرها، ولاحظ هنا التوافق اللازم حتى تعبر لغة جسمك عن الثقة، وتأكيد الذات.

وضع الجسم _____

_____

_____

_____

الأكتاف _____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

الركبتان

الذراعان

اليدان

وضع الرأس

وضع الوجه

www.ibtesama.com

تعبيرات الوجه، كيف تحدد تعبيرات وجهك المعتادة؟

١ـ تعليقات الأصدقاء، والأسرة على تعبيرات وجهك:

عادة تبدو:

حزيناً _____ مرحاً _____

مكتئباً _____ مندهشاً _____

شغوفاً _____ مغتاظاً _____

قلقاً _____ مثاراً _____

شاكاً _____ شارد الفكر _____

محاطاً بشباك _____ مرتبكاً _____

مذنباً _____ متحمساً _____

غير مستقر _____ سائماً _____

عدوانياً _____ غير معبر _____

متآمراً _____ منفعلاً _____

غير ذلك _____

_____

_____

_____

٢ـ تقييمك لتعبيرات وجهك:

انظر إلى صورك الفوتوغرافية الحديثة الملتقطة سراً، وكن موضوعياً بقدر الإمكان في تقييم تعبيرات وجهك، ولاحظ كم مرة تبدو بشكل معين؛ فمثلاً في العشرين صورة الفوتوغرافية لاحظ أنك تبدو قلقاً خمس عشرة مرة، ومتآمراً ثلاث مرات، ومرتبكاً مرتين.

عادة تبدو

حزيناً _____ مرحاً _____

مكتئباً _____ مندهشاً _____

www.ibtesama.com

شغوفاً _____ مغتاظاً _____

قلقاً _____ مثاراً _____

شاكاً _____ شارد الفكر _____

محاطاً بشباك _____ مرتبكاً _____

مذنباً _____ متحمساً _____

غير مستقر _____ سائماً _____

عدوانياً _____ غير معبر _____

متآمراً _____ منفعلاً _____

غير ذلك _____

_____

_____

٣ـ انظر لنفسك في المرآة، ولاحظ الخطوط في وجهك؛ فهي تدل على الشكل المعتاد لوجهك، وفكر فيما تقوله الخطوط عنك.

هل خطوط التجاعيد حول عينيك

تتجه لأعلى _____ أم لأسفل _____ ؟

ما هو الوضع المعتاد لفمك؟

الشفتان تنحنيان لأعلى _____ الشفتان تنحنيان لأسفل

الشفتان متوترتان _____ الشفتان غير متوترة

الفم مفتوح قليلاً _____ الفم مقفل تماماً

الفم مقفل بدون توتر _____

ما هو الوضع المعتاد للحاجبين؟

مستقيمان _____

يتجهان قليلاً لأعلى _____

ملتحمان _____

حاجب مرتفع، والآخر مستو _____

www.ibtesama.com

ما هو شكل الخطوط على جبهتك؟

خطوط أفقية مقطبة ــــــــــ

خط رأسي واحد بين الحاجبين ــــــــــ

خطان رأسيان بين الحاجبين ــــــــــ

٤ـ مارس التعبيرات الأربعة الأساسية للوجه حتى يمكنك استخدامها عن قصد، وحسب إرادتك طبقاً لغرضك:

أ ـ قطب (الحاجبان ملتحمان)

قليلاً

أكثر قليلاً

الحاجبان ملتحمان معاً بإحكام بقدر الإمكان

ب ـ ارفع كلا الحاجبين

قليلاً

أكثر قليلاً

لأعلى بقدر ما تستطيع

جـ ـ ارفع حاجباً، واترك الآخر مستوياً

(يختلف الناس في أي الحاجبين يرفعون بسهولة، جرب ذلك حتى تحدد أيهما يرتفع بسهولة تامة بالنسبة لك)

قليلاً

أكثر قليلاً

لأعلى بقدر ما تستطيع

د ـ الوجه غير متوتر

www.ibtesama.com

حركات اليدين: كيف تحدد حركات يديك؟

صور نفسك بالفيديو في حالتين:

١ـ في حالة عدم الانفعال: عند إجراء محادثة عادية مع صديق.

٢ـ في حالة انفعال: عند تقديم خطبة، أو عند إجراء نقاش، أو عقد صفقة مبيعات، أو عند تحديد موقفك بشكل مباشر أمام الكاميرا، ثم لاحظ حركات يديك في كل حالة، وقيمها حسب الإرشادات التالية:

١ـ حالة عدم الانفعال:

حركات اليدين: قليلة ـــــــ متوسطة العدد ـــــــ عديدة ـــــــ

ما هي حركات يديك المعتادة ؟

_____

_____

_____

_____

_____

هل حركات يديك:

إيضاحية ـــــــ غير ايضاحية ـــــــ ؟

هل تشير بأصبعك، وتهزه، أم تشير به فقط، أم تهزه فقط ؟

أشير به ـــــــ أهزه ـــــــ

٢ـ حالة الانفعال:

حركات اليدين: قليلة ـــــــ متوسطة العدد ـــــــ عديدة ـــــــ

www.ibtesama.com

ما هي حركات يديك المعتادة ؟

هل حركات يديك:

إيضاحية ـــــــ غير ايضاحية ـــــــ ؟

هل تشير بأصبعك، وتهزه، أم تشير به فقط، أم تهزه فقط ؟

أشير به ـــــــ أهزه ـــــــ

٣ـ من الملاحظات السابقة، ما الذي يلزمك عمله لتكون حركات يديك مؤثرة؟

www.ibtesama.com

التصرفات، كيف تحدد تصرفاتك؟

باستخدام نفس شريط الڤيديو الذي سجلته لحركات اليدين السابقة الذكر في التطبيقات، قيم تصرفاتك في كل من حالتي عدم الانفعال، والانفعال، ثم اطلب من عائلتك، ومن أصدقائك ليخبروك بما يرونه في تصرفاتك أثناء الانفعال، وعدم الانفعال.

١ـ الملاحظة الذاتية:

التصرفات في حالة عدم الانفعال:

_____

_____

_____

_____

_____

التصرفات في حالة الانفعال:

_____

_____

_____

_____

_____

٢ـ ملاحظات الأصدقاء والعائلة:

التصرفات في حالة عدم الانفعال:

_____

_____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

التصرفات في حالة الانفعال:

_____

_____

_____

_____

_____

٢ـ من الملاحظات السابقة، ما الذي يلزمك عمله حتى تتجنب التصرفات التي تشتت انتباه الناس؟

_____

_____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

ثلاثة

الخطوة الثالثة:
كن مقنعاً باستخدام صوتك

«تخيل للحظة تسعة عقول شاردة، تتأرجح حول أماكن القضاة في المحكمة، وأحد هذه العقول يتساءل عما إذا كان الثلج لا يزال يتساقط من السماء، فيكون بإمكانه أن يستخدم المجراف في تلك الليلة، وهناك عقل آخر يفكر في المدرس البديل الذي سيعمل مع ابنتها التي بلغت الصف الثاني، وعقل ثالث مرتبك حول مسألة نقص ٦٤، ٥٦ دولاراً التي ظل محامي الدفاع يكرر ذكرها، ويوجد عقلان يقاومان النوم، وعقل آخر يحاول أن يستشف إذا ما كان أحد المحامين يضع شعراً مستعاراً، وبهذا، لا يبقى إلى ثلاثة عقول فقط هي التي تتابع إجراءات المحاكمة، وربما لا تتفق هذه العقول مع المحامي؛ فلقد قمنا في أحد الأيام بتبادل الانتباه كل ثماني دقائق حتى يبقى شخص واحد على الأقل منتبهاً في فترة بعد الظهر.

إن الفقرة السابقة لا تشرح حال قضاة غير مكترثين، أو ساخطين على واجبهم، بل على العكس تشرح تجربة أفراد نالوا شرف المشاركة في إجراءات محاكمة، إنهم أفراد مهتمون جداً بدقة تحديدهم ما إذا كان المتهم مذنباً، أم بريئاً، إلا أن هؤلاء القضاة المتحمسين، قد وجدوا أنفسهم يقاومون الملل، وتداخل الأفكار غير المرغوبة. ولم يكن الملل الذي أصابهم نتيجة لوجود قضايا أساسية مملة على الدوام، بل إن الملل الذي أصاب هؤلاء القضاة، كان نتيجة حتمية للطريقة التي يعمل بها نظامنا القضائي ـ ببطء ـ وإن المشكلة تكمن في أنه إذا لم تعمل مرافعة المحامين على جذب انتباه القضاة، فلن يصبح هذا المحامي مقنعاً، بغض النظر عن مدى حماس القضاة، وبغض النظر عن مدى إثارة القضية الأساسية.

www.ibtesama.com

الملل: خصم عنيد

«إن إجراءات المحاكمة، والقواعد التي تحكمها، لا يتم تفصيلها على مقاييس العقول التي شحذها انفجار المعلومات في مجتمعنا الذي تحكمه وسائل الإعلام، وإن المعلومات ترد من خلال منصة الشهود، في شكل بطيء، ومنتظم، قطرة بقطرة. وإذا أذيع عرض تلفزيوني عن نفس الموضوع، فسيتم تركيز المحاكمة ـ التي يستغرق وقتها ساعتين ـ في ثلاثين ثانية من توالي الأصوات؛ فإن معدل الوقت المستغرق بالنسبة للمعلومات المستمدة، بعيد كل البعد عن معدل سرعة حياتنا في العالم الخارجي، ولقد وجدت نفسي مع قضية مثيرة للاهتمام، وقد أقاوم الملل طوال الوقت، إلا أنني ظللت أذكر نفسي بخطورة الاتهام، ودعك من ذكر سوء الموقف، إذا نام المحامي الوحيد الموجود في منصة القضاة».

كيف يستخدم المحامون أصواتهم، لكي يحولوا تقديم المعلومات ببساطة، إلى طريقة إقناع ديناميكية للناس؟

يوجد عدد قليل جداً من محامي المحاكمات الذين يستطيعون أن يزيدوا من سرعة الإثباتات التي تأتي على شكل قطرات، ولقد شكا القضاة، والجمهور ـ على السواء ـ من طول المحاكمة المسبب للملل، حتى في خضم واحدة من أكثر القضايا المأساوية المثيرة في هذا العقد، وهي محاكمة أوه جيه سمبسون. ومع ذلك، يوجد الكثير من الأشياء التي يستطيع المحامون عملها في المحاكمات، لكي يحولوا المحاكمة إلى عملية مثيرة للاهتمام إلى حد بعيد، ومن نجح منهم نجاحاً كبيراً، هم أساتذة في الإقناع اللفظي.

إن الصوت الإنساني هو أداة قوية، وإن باستطاعتك أن تحرك مشاعر الناس بعمق، باستخدام صوتك، وباستطاعتك أيضاً أن تجعلهم ينامون، وإلا لماذا تظن ـ على سبيل المثال ـ أنه من الصعب أن توقد حماس الجمهور في محاضرة عن اللاهوت، في حين أنه من السهل أن توقف آلاف البشر بدون حراك أمام واعظي التلفاز؟ إن مجرد نطق كلمة «محاضرة» يبعث الناس على التثاؤب، والتنهد، وفي نفس الوقت ربما تحب واعظي التلفاز، أو تكرههم، إلا أنك لن تعتقد أبداً أنهم مملون! فما هو الفرق إذن؟ سيكون محتوى المحاضرة في كل الأحوال مثيراً للذهن بشكل أكبر، ولكن رسائل الوعظ التي تذاع في التلفاز، هي أكثر بساطة، وتميل إلى التكرار؛ فالمسألة إذن ليست تحدياً عقلانياً، بل يكمن الاختلاف الحقيقي بين المحاضر والواعظ التلفزيوني، في أن الواعظ التلفزيوني يسعى بصدق إلى إقناع الناس إلى الانضمام إلى فريقه، بينما المحاضر يقدم وجهة نظره على أنها وجهة النظر الصحيحة.

والاختلاف بعيداً جداً ـ بعد السماء عن الأرض ـ بين التقديم، والإقناع، لذا يفشل المحامون الذين ينشغلون بتقديم القضية، في حين أنهم يحتاجون إلى إقتناع القضاة،

www.ibtesama.com

حينما يستخدم محامو القضايا، الذين يركزون اهتمامهم الأساسي على الإقناع، كل مناطق صوتهم، ويغيرون في ارتفاع الصوت، وطبقته، وإيقاعه؛ ليحتفظوا بإنصات القضاة، واستعدادهم ورغبتهم في الاستماع إلى المزيد، ومن ثم يقومون باستخدام التقنيات، والمهارات العاطفية، للتأكد من إقناع القضاة، فهذا ينفع فعلاً؛ لأن الالتزام الحماسي لدى المحامين فى المحاكمات، هو التزام كامل بإيصال رسالتهم؛ وهو ذلك الالتزام الحماسي الذي يؤدي بهم إلى استخدام تقنيات لفظية، ربما يتغاضى عنها بعض المحامين الذين ينقصهم الحماس.

إذا كنت تريد إقناع الناس، يجب أن تبقيهم مستيقظين أولاً؛ فدائماً ما يتذكر محامو المحاكمات الجيدون أمر من يغفون في منصة هيئة المحكمة، وهم مدركون لأهمية جعل تقديمهم للقضية تقديماً مثيراً للاهتمام بشكل كاف، للإبقاء على كل القضاة مستيقظين ـ لمعظم الوقت على الأقل ـ وعندما أنظم نموذج محاكمة لبعض المحامين، دائماً يمازحني صاحب مكتب المحاماة، لأنني قد نسيت القاضي النائم من بين من يمثلون دور القضاة، وهذا يظهر مدى شيوع مشكلة نوم القضاة بالنسبة للمحامين. إن مسؤوليتك هي الإبقاء على جمهورك مستيقظاً، وهي قاعدة أساسية في الإقناع اللفظي، ويجب أن يكون الصوت ـ بالإضافة إلى ذلك ـ سهل الاستماع، وجاذباً للانتباه، ويجب أن يعكس مصداقية المتحدث؛ فلن تستطيع إقناع الناس، إلا إذا كانوا مهتمين، ومنصتين.

كيفية استخدام التقنيات الصوتية المضمونة لدي المحامين، للمحافظة على انتباه الناس، وإصغائهم:

إن الصوت أداة سحرية بحق؛ فبإمكانه أن يخلب لب المستمع، وأن يسره، وأن يأسره ولكن لديه جانباً مظلماً ـ لسوء الحظ ـ كما هو الحال مع كل أنواع السحر؛ فبإمكان الصوت أن يضايق المستمع، ويجعله شارداً، ويثير مله. توجد أنماط متكررة بالنسبة للأصوات ـ كما هو الحال في لغة الجسم ـ وهذه الأنماط ستعمل لصالحك، أوضدك، وغالباً ما يكون المحامون في المحاكمات واعين بحكم الغريزة بهذه الأنماط الشائعة، ويقومون بتعديل أصواتهم وفقاً لها، إلا أن المعرفة الواعية للأنماط الصوت الأساسية، ستعطيك فائدة معرفة كيفية تعديل صوتك، وتوظيفه من أجل غرضك.

الطريقة * ٣٨: نوع فى إيقاع الصوت، للإبقاء على يقظة الناس، واهتمامهم

إن المعدل يشير إلى مدى سرعة الحديث؛ فعندما يتحدث المحامي في المحكمة بسرعة زائدة، فسوف يواجه القضاة صعوبة في متابعته، ويتوقفون في النهاية عن محاولة فهمه، أما إذا تحدث المحامي ببطء شديد، فسوف يجد القضاة أنفسهم يقاومون النوم؛ لذا فالشيء المرغوب فيه، هو وضع معدل أساسي يسهل على الناس متابعته، ولكن يجب أن تكون سرعته كافية للإبقاء على الاهتمام.

www.ibtesama.com

استخدام الإيقاع الصوتي لتعكس قدر الطاقة

إن الإيقاع الجيد، يعكس وجود طاقة كبيرة، وهي كما رأينا واحدة من مكونات المهارة، والمصداقية.

لقد شتتت تنهدات مارشا كلارك العديدة آراء القضاة:

لقد كانت مارشا كلارك ـ طبقاً لما جاء في تقرير ديفيد مارجولك في جريدة نيويورك تايمز ـ فاترة الهمة إلى حد بعيد؛ فلقد تنهدت الآنسة كلارك عدة مرات، وقامت في بعض الأحيان بدعك عينيها، ونسيت بعض الحقائق، وكانت تجمع الكلمات بصعوبة، وتتعثر في تكوين الجمل «إن طاقتك هي الشيء الذي يثير الآخرين، ويزيد طاقتهم، حتى يكونوا على استعداد لتقبل وجهة نظرك، أما الطاقة القليلة فتعمل على فقدانك لانتباه الناس وتركيزهم».

إن وجود قدر جيد من الطاقة لديك، يبعث على وجود طاقة لدى الآخرين؛ فهل لاحظت ذات مرة أنك إذا جلست مع مجموعة من البشر يشعرون بالضيق، وتغير المزاج، ينتهي بك الأمر إلى الإحساس بالضيق، وتغير المزاج، في حين أنه إذا كانت هذه المجموعة تضحك، وتغني، وترقص؛ فكم سترتفع طاقتك لكي تتوافق مع طاقتهم؟ عندما يحتفظ المحامي في المحكمة بقدر جيد من الطاقة اللفظية، فإنه يبعث على وجود قدر جيد من الطاقة لدى القضاة، وهو الموازي اللفظي للسير بخطوات رشيقة منتظمة؛ فعندما يسمح المحامي في المحكمة لمعدل سرعته بأن يتباطأ، فسوف تتناقص طاقة القضاة، وسيبدو فجأة أن يوم المحاكمة هذا لن ينتهي.

استخدم الإيقاع الصوتي للتعبير عن الثقة:

إن وجود طاقة جيدة يعكس الثقة، وإن الشاهد الجيد الذي خبر الحادث بشكل جيد، ويعرف الأمر الذي يتحدث عنه معرفة جيدة، سوف يتحدث بسرعة أكبر ممن خبر الحادث، وليس واثقاً من موضوعه؛ لذا فسوف يتحدث بمعدل سرعة أقل بالطبع، وهذا يعكس بحثه الداخلي عن الأفكار، والكلمات، ولهذا يجب أن يكون الإيقاع الأساسي الخاص بك سهل الفهم ـ كما ذكرنا ـ وأن يكون سريعاً بما يكفي لكونه مثيراً للاهتمام، وبعد ذلك، بإمكانك أن تنوع تبعاً لأغراضك المختلفة.

متى تبطئ من إيقاعك الصوتي، ومتى تزيد سرعته؟

يصبح أي شيء يتم القيام به بنفس الطريقة لمدة طويلة شيئاً رتيباً؛ لذا فإن المحامي الذي يتحدث بمعدل سرعة جيد، ولكنه لا ينوع في معدله هذا يصبح في النهاية مملاً؛ فاستخدم الإيقاع الأساسي لمعظم الوقت، ومن ثم، نوعه بطريقتين من وقت لآخر، لكي تقاوم الملل.

www.ibtesama.com

أبطئ إيقاعك عندما تريد أن تبدو عميق الفكر، أو عندما تريد أن تعطي المستمعين انطباعاً بأنك تمر بعملية استقراء، أو استنتاج حتى في أثناء الحديث، أبطئ من سرعة الحديث، عندما يكون لديك شيء هام، أو خطير تقوله، وعلى وجه الخصوص، أبطئ من سرعتك عندما تريد إظهار قدر كبير من الاحترام.

زد من سرعة حديثك بوجه عام (ولكن ليس لدرجة أن يصبح من المستحيل تتبعك، أو من الصعب فهمك) عندما تراجع المعلومات التي قد أوضحتها من قبل، أو لكي تظهر الشيء بمظهر غير هام، يمكنك أيضاً أن تزيد من سرعتك بعض الشيء عندما تريد الوصول إلى نقطة محددة، ولكن احرص على أن تعود لمعدل سرعتك الأساسي، عندما تصل إلى النقطة ذاتها.

كيف تحدد إيقاعك الصوتي الطبيعي؟

أنت تحتاج أولاً لكي تستخدم التقنيات السابقة، أن تحدد إيقاعك الطبيعي؛ فما هي التعليقات التي أبداها لك الناس في السنوات الماضية؟ هل قال لك الناس كثيراً «هل يمكنك أن تبطئ من سرعتك من فضلك؟» أم أنهم يقولون لك: «حسناً، نريد أن نصل إلى مقصدك»؟ إن هذه علامات إرشادية على معدل سرعتك.

سجل على شريط صوت شخصية تلفزيونية تعتقد أنت أن معدل سرعته، يعكس قدراً جيداً من الطاقة، والثقة بالنفس، ثم سجل صوتك أنت أثناء محادثة غيررسمية، أو اثنتين، ثم قارن الصوتين؛ فإذا وجدت أنك تتحدث ـ بالمقارنة بهذه الشخصية ـ بسرعة أكبر منه بكثير، حتى لتبدو أنك تسير بسرعة تسعين ميلاً في الساعة طوال الوقت، فأبطئ من سرعتك، أما إذا كنت تبدو على العكس ـ مقارنة بهذه الشخصية ـ كما لو كان جو وايان شخصاً مجنوناً بالسرعة مقارنة بك، فأنت تحتاج إلى أن تتحدث بسرعة أكبر؛ فالمسألة إذن مسألة تدريب فحسب.

حدد المعدل الطبيعي لسرعة صوتك أولاً، ثم تعلم أن تنوع فيه عن طريق زيادة السرعة أو إبطائها، واستخدم أساليب الإسراع، والإبطاء بشكل متعمد وفقاً للإرشادات التي أعطيت لك من قبل، حتى يصبح التنويع في سرعتك نتيجة لحافز ما، كما يجب أن يعكس تغير السرعة، تغيراً في التفكير، ولا يجب أن يكون بلا مبرر؛ فإذا قمت بتنويع الإيقاع الصوتي من أجل التنويع فحسب، فمن المحتمل أن تبدو مجنوناً بعض الشيء، وهذا لا يتوافق مع صورة المصداقية، والكفاءة التي تحتاجها من أجل أن تكون مقنعاً.

كيف تتغلب على أثر الضغط على الإيقاع الصوتي؟

انتبه إلى أن سرعة الحديث تتأثر بالحالة العصبية بشكل واضح؛ فمعظم الناس «يسرعون» عندما يكونون عصبيين، أي أنهم يزيدون من سرعة إيقاع الحديث، وإذا كنت تعرف

www.ibtesama.com

أن هذا ما يحدث لك، فحاول أن تعوض هذا النقص؛ فعندما تكون في موقف مثير للقلق، تحدث عن عمد بسرعة أبطأ عن المعتاد، وسوف تصلح من «تسرعك»، أما إذا كان ما يحدث هو العكس، وهو أنك تصبح ذا صوت مولع بالتعثر، فحاول أن تعوض هذا بزيادة سرعتك.

الطريقة # ٣٩: استخدم طبقة الصوت، لتنم عن انطباع السلطة والقوة

تفسر الأصوات العميقة في حضارتنا ـ بشكل معتاد ـ على أنها تعكس السلطة، والقوة، بالنسبة لكل من الرجال والسيدات؛ فبالإضافة إلى ذلك، فإننا قد اعتدنا أن نعتبر الصوت العميق صادقاً بشكل أكبر، وأنه يدل على هدوء الشخص وجدارته بالثقة. إن ما يخلق «عمق» صوتك هو طبقته، وطبقة الصوت هي بشكل أساسي المنطقة التي يوجد عليها صوتك في السلم الموسيقي؛ فإذا كان حديثك يعلو إلى طبقة النغمات العالية، فإن طبقة صوتك عالية، أما إذا كان صوتك يتردد في درجة النغمات المنخفضة، فإن طبقة صوتك منخفضة. لقد اعتدنا أن نعتبر أن طبقات الصوت المرتفع تدل على الضعف، وعلى التردد بعض الشيء، وأنها تتصل غالباً بالشخصيات غير المستقرة، أو خاوية الرأس، وتعتبر طبقة الصوت المنخفض دليلاً على المعرفة، والسلطة، والثقة بالذات، وهي متصلة عادة بالأشخاص أصحاب النفوذ، وهذا ينطبق على النساء، كما ينطبق على الرجال.

يجب على المحامي لكي ينقل الثقة بالنفس بطريقة لفظية ـ وهي أساس مصداقية المحامي أثناء المرافعات في المحكمة ـ أن يطور صوتاً عميقاً بما فيه الكفاية. يوجد القليل (إذا وجد) من المحامين من كلا الجنسين، أصحاب أصوات مرتفعة في المحكمة مثل «ميني ماوس»، ولا يعني هذا، أنه لكي تصبح مقنعاً، وذا مصداقية، أنك تحتاج إلى أن يكون لديك صوت جهوري، أو صوت مغني أوبرا، طوال حياتك، ولكن هذا يعني أنك تحتاج إلى توسيع مدى صوتك، حتى يتواجد في الطرف الأدنى من السلم الموسيقي.

كيف تحدد طبقة صوتك الطبيعية؟

إن مهمتك الأولى في هذا الأمر، هو أن تحدد ما إذا كان صوتك مرتفع الطبقة، أو منخفض الطبقة أو في طبقة متوسطة، وتوجد طريقة سهلة لفعل ذلك، وهي أن تسجل ثانية صوت شخصية تليفزيونية تبدو أنها ذات سلطة (مثل منسق الأخبار، أو مذيع شهير يجري لقاءات)، ويكون صاحب صوت تجده جذاباً، وتعرف أنه ذو طبقة منخفضة، ومن ثم سجل صوتك أنت، وتأكد أنك تسجل صوتك على حالته الطبيعية؛ حيث يمكنك تحقيق هذا عن طريق ترك جهاز التسجيل، وهو يعمل في أثناء محادثة على الإفطار في المنزل، أو في أي وقت غير معد له، ثم قارن صوتك بصوت الشخصية التليفزيونية، وهذا سوف يعطيك فكرة جيدة عن طبقة صوتك أنت؛ فإذا تواجد صوتك

www.ibtesama.com

في الطرف الأدنى، فهذا عظيم، وإذا لم يكن كذلك، فيمكنك أن تخفض من طبقة صوتك.

كيف ترتفع طبقة صوتك؟

الطبقة المرتفعة من الصوت، هي نتيجة لسوء التنفس، وللاعتياد، وللحالة العصبية، إلا إذا كانت لديك شكوى طبية (مثل مشاكل في اللثة أو وضع الفك)؛ فإنني أجد بوجه عام، عندما أعمل مع محامي مرافعات، أن التصحيح من تنفسهم يخفض من طبقة صوتهم بشكل آلي، لكي يصل إلى مستوى واثق، وذي سلطة.

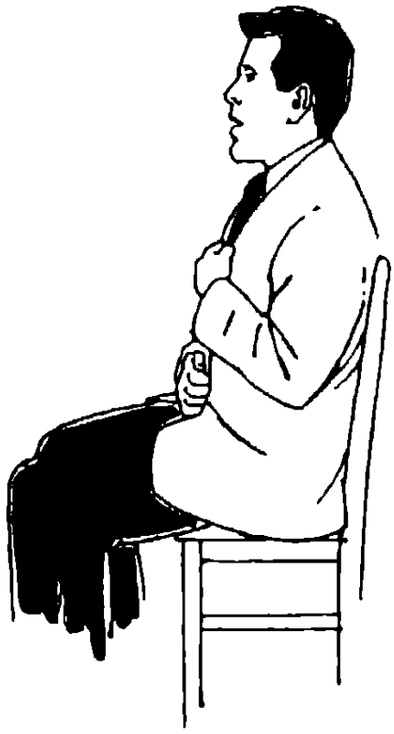
إن التنفس الصحيح، هو التنفس عن طريق الحجاب الحاجز، مثل تعليمات التنفس أثناء الولادة، وإن الشيء الأساسي الذي يكمن خلف التنفس الصحيح، هو أن تسمح لبطنك بالتنفس، أما التنفس غير الصحيح، فهو التنفس من خلال الصدر حيث يرتفع الصدر لكي يسمح بمرور الهواء؛ عندما يقوم صدرك بهذا العمل، فأنت لا تملأ رئتيك بالهواء بشكل كامل، وبذلك لن يكون هناك إلا القليل من الهواء لدعم كلماتك، و الضيق أو المحدودية الناتج عن ذلك، تجعل صوتك ضيقاً، ومحدداً، وبالتالي مرتفع الطبقة.

كلمة تحذير: يمكنك أن تتعلم بنفسك التنفس بشكل صحيح، كما سنوضح في التمرين التالي، ولكن لا تقم بهذا التمرين إذا كان مسبباً لأقل قدرمن الألم، أو القلق، كما يوجد مدربو نطق، ومعلمو غناء ممتازون، تدربوا على أن يعلموا الناس التنفس الصحيح، ويمكنهم أن يشرفوا عليك أثناء تعلمك إذا كانت هذه العملية مسببة للضغط ولو جزئياً؛ فابحث في دليل الهاتف، أو لدى أصدقائك الذين يعملون في مجال الترفيه لكي يرشدوك، وأخبر معلمك عن حاجتك الخاصة لتعلم التنفس الصحيح.

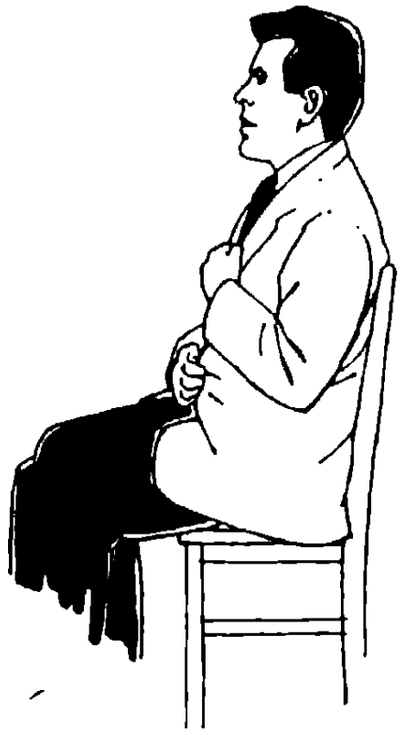
كيف تستخدم التنفس لكي تخفض من طبقة صوتك؟

لقد قمت بتعليم التمرين التالي لكثير من محامي المرافعات، وكانت النتائج حسنة، وهو تمرين يمكنك القيام به بنفسك وبسهولة؛ فاجلس على كرسي ظهره مستقيم، وابسط قدميك على الأرض، وضع إحدى يديك على بطنك، والأخرى على صدرك (كما هو موضح في ٣ـ١)، والآن استنشق الهواء من خلال أنفك، واسمح لبطنك بأن تنتفخ، حتى تصبح ممتلئة بعض الشيء ـ يجب أن تشعر بهذه الحركة من خلال اليد الموضوعة على بطنك (كما هو موضح بالصورة ٣ـ٢) ـ ثم ازفر الهواء من فمك، واسمح لبطنك بأن تساعدك عن طريق دفع الهواء إلى الخارج برفق (كما هو موضح بالصورة ٣ـ٣)، مع الحرص ألا يتحرك صدرك أبداً أثناء هذه العملية، وأن تساعدك اليد الموضوعة على صدرك في ذلك، وأن يتم هذا التمرين بدون الضغط على حلقك.

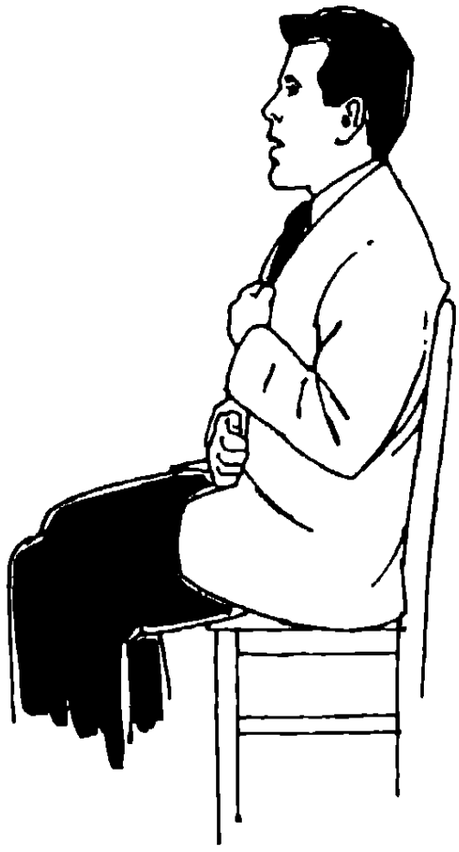
www.ibtesama.com



١-٣



٢-٣



٣-٣

www.ibtesama.com

توقف على الفور إذا وجدت أنك تضغط على حلقك، وقم بهذا التمرين ببطء؛ فالشهيق يستغرق أربع عدات، حيث تحبس نفسك لمدة ثانيتين إلى أربع، ثم تزفر الهواء في أربع ثوان، وسيساعدك هذا على تطوير القوة، والمرونة لدى حجابك الحاجز وبطنك. قم بتمرين الشهيق، والاحتباس، والزفير، لست مرات، ثم توقف، واسترح لدقيقة، ثم كرر التمرين، وقم بكل هذا لمدة عشر دقائق، ثم اجلس بثبات قبل أن تقوم من مقعدك؛ لأنك ربما تشعر ببعض الدوار إذا لم تكن معتاداً على هذا الكم من الأكسجين.

ويوجد تمرين آخر قد ساعد كثيراً من المحامين على توسيع مدى صوتهم، وتعميقه، وهو الغناء مع الراديو، ولكن بالجواب المنخفض، ما أعنيه هو أن تغني مع مطرب، ولكن في طبقة صوت أدنى بدرجة واحدة من طبقة غنائه، وسيبدو هذا غريباً، وسيشعرك بشعور غير معتاد، ولكنه سوف يعودك على الحديث بصوت أعمق، ولقد قال لي المحامون أن هذا التمرين ممتع أكثر من التدرج على السلم الموسيقي.

كيف تؤثر العصبية على طبقة صوتك؟

لقد وجد كثير من المحامين الذين عملت معهم، أن أصواتهم بشكل عام عميقة بما يكفي لترك انطباع السلطة والقوة، إلا أنهم وجدوا أنهم عندما يستفزون، أو يشرعون (في العمل)، يرتفع صوتهم فجأة إلى طبقة مرتفعة، ويصبحون أشبه بمن هم قبل مرحلة البلوغ. إن العصبية والقلق هما مسببان أساسيان لارتفاع طبقة الصوت؛ فلقد ارتفع صوت مارشا كلارك أحياناً إلى طبقة مرتفعة بشكل مفاجئ، وخاصة في لحظات التوتر في أثناء محاكمة أوه چيه سيمبسون.

إن تقلص عضلاتك بلا وعي، عندما تكون متوتراً، أو مستعداً للقتال، أو الهرب، ولكن عندما تنقبض عضلات بطنك وصدرك، فإنك لا تتنفس هواء كافياً لدعم صوتك بشكل صحيح، وتصيبك نفس حالة الضيق، والانقباض التي تحدثت عنها مسبقاً ـ عند الإشارة إلى التنفس غير الصحيح ـ وتكون النتيجة واحدة، صوتاً ضيقاً منقبضاً، ولذا يكون مرتفع الطبقة، وبالإضافة إلى ذلك، فإنك تقبض عضلات حلقك عندما تكون متوتراً، وهذا ما يزيد من انقباض صوتك.

كيفية استخدم التنفس لعكس أثر التوتر

سوف يساعدك التنفس الصحيح على الاسترخاء، فعندما تشعر أنك بدأت تتوتر، خذ عدة أنفاس عميقة، ـ من بطنك كما شرحنا ـ ثم قل لنفسك كلمة «الآن»، وإذا كانت هذه الكلمة لا تشعرك بأنك عندك طبقة الصوت الطبيعية، فقل لنفسك بعض الكلمات لكي تتأكد أن صوتك وصل للطبقة التي تريدها. ثم يمكنك أن تتحدث بصوت مرتفع، وأنت واثق أن صوتك سيكون عند الطبقة التي تريدها، لا أن يكون

www.ibtesama.com

مرتفعاً، أو حاداً، وإذا لم تكن كلمة الآن تصل بك إلى طبقة الصوت المرغوبة، فخذ بعض الأنفاس العميقة الأخرى، وحاول مرة ثانية، وما إن يستقر صوتك من الداخل، فسوف يكون عند الطبقة الصحيحة لكل المستمعين.

التغلب على عادة ارتفاع طبقة الصوت

تلعب العادة دوراً كبيراً في كيفية تحدثك؛ فلقد تعلمت الحديث من والديك، ومعلميك، وأقرانك، حينما تعلمت طريقة معينة في الكلام، أصبحت هي طريقتك، وأنت تتحدث بهذا الشكل منذ ذلك الحين، وإن طبقة صوتك هي جزء منك، مثل طريقة مشيك بالضبط، وربما لا تكون قد بحثت في هذا الأمر حتى الآن، ولذلك فلا تتفاجأ من مدى صعوبة تغيير طبقة صوتك إذا كانت مرتفعة جداً، وربما تبدو غريباً عن نفسك ـ وهذا شيء طبيعي ـ فلقد كان صوتك على شاكلة واحدة طوال حياتك البالغة، وأي تغيير سيشعرك بعدم الراحة حتى يصبح عادة جديدة، ولكن لا يجب أن يشعرك بالألم، وإذا كان عملك على خفض طبقة صوتك يشعرك بالألم بأي شكل، فتوقف، واستشر أخصائي النطق.

ملحوظة خاصة للنساء فيما يخص طبقة الصوت

تقع السيدات في مشكلة فيما يخص طبقة الصوت؛ فلقد تم تشجيع السيدات من الناحية الحضارية، على أن يكون صوتهن ذا طبقة عالية، حتى يظهر قدراً كبيراً من الفضيلة، أو الرقة، ولذا فقد تعلمت كثير من النساء التحدث بصوت رفيع يقترب من الضعف، وأن يشعرن بأن أنوثتهن قد تهددت، عندما يقترح عليهن أحد أن يسمحن لأنفسهن بأن يخفضن طبقة صوتهن، إلا أن عمل المحاماة يتطلب أن تظهر المرأة بمظهر الثقة، والقوة، والسيطرة، وليس من المعتاد أن يصبر الصوت الحاد الضعيف على هذه الصفات، لذا فأجد نفسي مع محاميات مرافعات مخلصات جداً لنجاحهن، ونجاح قضية موكلهن، لكي يقمن بالعمل اللازم لتعميق مثل هذا الصوت، ولكنهن يخشين ـ أثناء هذه العملية ـ أن تنقص أنوثتهن، ولذا فلقد طورت الاتجاه التالي لكي يقلل من مخاوف كثير من المحاميات.

إذا خفت أن تصبحي غير مؤنثة إذا خفضت طبقة صوتك، فأقترح أن تخفضي طبقته بعض الشيء، وتحدثي بهذه الطريقة لفترة ما، وخذي الوقت الكافي لتشعري بالراحة الفعلية مع هذه الطبقة المنخفضة قليلاً، ثم اخفضي طبقة صوتك ثانية لبعض الشيء، وهكذا حتى تصلي إلى الصوت الذي ترغبين فيه، وستجدين في النهاية طبقة صوت تتماشى بشكل كاف مع الأفكار المعتادة في حضارتك، حتى يعتبر جديراً بالانتباه الحقيقي، ولكنه لن يشكل خطورة في نفس الوقت على أنوثتك.

www.ibtesama.com

الطريقة * ٤٠: أظهر الثقة، والكفاءة باستخدام النطق المتقن

إذا كانت طبقة الصوت هي الأداة الصوتية التي تضفي على المحامين انطباع السلطة والقوة، فإن النطق هو الأداة الصوتية الأساسية التي تجعل المحامي يظهر في المحكمة بمظهر الثقة والكفاءة؛ فمن المعتاد أن يعتبر النطق السيئ مرتبطاً بنقص التعليم، وبالتخلف الذهني، والكسل، والعصبية، ولا يبدو على واحدة من بين هذه الصفات، مظهر الثقة والكفاءة، لذا فمن المتوقع من المحامي الجيد، ذي المصداقية، والمحترف، أن يكون قد نال تعليماً جيداً، وأن يتمتع بنسبة ذكاء أعلى من المعتاد، وأن يكون مفعماً بالطاقة، وواثقاً من نفسه، وسيعطيك النطق الجيد ـ سواء أكنت تملك أية صفة من هذه الصفات (التعليم ونسبة الذكاء العالية، والثقة بالذات) ـ مظهر الثقة، والكفاءة، وسوف يسهم بشكل كبير في قدرتك على الإقناع.

ينتج النطق الجيد بالإضافة إلى ذلك، لغة واضحة بينة، سهلة الفهم؛ فإذا سهلت على الناس الاستماع إليك، فسيزيد احتمال انتباههم لك، وإذا سهلت على الناس فهمك، فسيزيد احتمال استيعابهم لمقصدك.

في حين لا يملك النطق السيئ أية صفات حسنة ظاهرة، فلا يكون أبداً أداة اتصال مؤثرة؛ فهو يجعل الناس يقولون «ماذا؟» لمرات عديدة. توجد طريقة لاكتشاف إذا ما كنت أنت تتمتم، وهي في الواقع أن تلاحظ إذا ما كان الناس يقولون لك «ماذا؟» كثيراً، فسيكون صوتك منخفضاً جداً، أو أنك تتمتم. ويوجد لدى القضاة عيب واضح في المحاكمات، فيما يخص هذا الأمر، وهو أنهم لا يستطيعون أن يقولوا «ماذا؟»، والنتيجة هي أن أي شيء لا يفهمه القضاة، هو غير موجود بالنسبة لهم. ربما ينطق المحامي بجملة هامة، توضح أساس حجته، ولكن إذا لم يفهمها القضاة، فهي في حكم ما لم يتم قوله؛ لذا فيتحتم عليك حيثما وجدت نفسك في محاولة لإقناع جمهور من أي نوع، أن تنطق بطريقة واضحة، وإذا لم يفهم الناس شيئاً من غمغمتك هذه، فربما تضيع الحجة الهامة التي أوضحتها.

لا يبذل معظم الناس جهداً في إلقاء خطب واضحة، طالما أن من حولهم يفهمونهم بوضوح وسهولة؛ فإن ما لا تدركه أنت، هو أن معظم الناس حولك قد اعتادوا على الطريقة التي تتحدث بها، وهم «يترجمون» تمتمتك بشكل ما، ولكن إذا تحدثت مع شخص غريب، فربما يبذل جهداً لفهم ما تقوله أولا يهتم بالمرة، وبذلك تكون قد تركت الأجزاء غير المفهومة كما هي، وأنت لا تستطيع أن تضمن أن يبذل الأغراب هذا الجهد، ولن يفعل القضاة هذا بالطبع، كما لن تفعله معظم الجماهير، إذا كان هذا هو نوع المجموعة التي تحاول إقناعها، كما لا يستطيع القضاة أن يطلبوا توضيح الكلمات،

www.ibtesama.com

لذا يقوم محامو المرافعات الجيدون ـ لأنهم على وعي بهذا ـ بتحمل مسؤولية التواصل الواضح، ويبذلون كل جهد لكي يتم فهمهم تماماً بالشكل المطلوب. سوف تتعب جماعات المستمعين في النهاية ـ حتى إذا كانوا يريدون أن يبذلوا الجهد لفهمك في البداية ـ ولن يستطيعوا أن يحتفظوا بقدر مستمر من الانتباه، ولن يستنتج المستمعون أن قدرتهم على الاستماع ضعيفة، بسبب صعوبة متابعتك، وفهم حديثك؛ بل سيستنتجون أنك غير كفء، أو تشعر بعدم الأمان، ولن يسهم أي من الاستنتاجين في قدرتك على الإقناع.

كيف تحدد كيفية النطق؟

باستطاعتك أن تحدد ما إذا كانت طريقة نطقك جيدة، أم لا، بنفس الطريقة التي حددت بها سرعتك، وطبقة صوتك؛ فسجل صوتك، وقارنه بصوت الشخصية التلفزيونية التي تعتقد أنها تبدو واضحة وسهلة الفهم، ثم اسأل أسرتك، وأصدقاءك، عما إذا ما كنت تتحدث بوضوح في معظم الوقت، وإذا كانت طريقة نطقك سيئة، فيمكنك فعل الكثير لتحسنها.

كلمة تحذير: أحياناً ما يكون النطق السيئ ـ في بعض الحالات النادرة ـ نتيجة لبعض العيوب الجسدية (مثل الأسنان غير المنظمة، أو تشوه بسيط في اللثة، أو وضع اللسان) فإذا كنت مصاباً بمثل هذه العيوب، فاستشر متخصصاً في النطق، وعادة ما يكون تحسين طريقة نطقك بشكل كبير.

كيف يعوق اللسان الكسول النطق الجيد؟

يسبب اللسان الكسول النطق السيئ، باستثناء وجود حالات عيوب خلقية معينة؛ فإن اللسان الكسول هو اللسان الذي لا يبذل الجهد الكافي، لأن اللسان عضلة، ويجب معاملتها على هذا الأساس؛ فلا يوجد لدى العضلة غير المدربة القوة الكافية للتحكم في حركاتها، فمثلاً، أنت لا تستطيع لعب التنس بشكل جيد، ولن تستطيع التحكم في وضع مضربك، إذا لم تكن لائقاً بدنياً إلى حد كبير. وإذا لم يكن لسانك مدرباً جيداً بالمثل، فلن تستطيع التحكم في كيفية تشكيل الكلمات، وسيصعب عليك أن تتحدث بوضوح وقوة.

تدريبات اللسان: علاج اللسان الكسول

لقد وجدت أن أسهل طريق لتحسين النطق لدى المحامين في المحكمة، هي جعلهم يمارسون تمرينات اللسان كل يوم، وأن يهدفوا إلى تمرين العضلة بدلاً من الإسراع في

www.ibtesama.com

القيام بهذه التمرينات، كما تعلمت أن تفعل في المدرسة؛ أي أن تؤدي تمرينات اللسان، كتدريبات قياسية للسان والشفتين، وليس كتدريبات عقلية، ومن المؤكد أنه سيكون بمقدرتك، عندما تزيد قدرتك العضلية، أن تدهش أصدقاءك، وأسرتك، وأنت تؤدي تمرينات اللسان بسرعة مدهشة، ولكن هذا ليس هدفك الأساسي.

سوف تجد مجموعة من تمرينات اللسان للتدرب عليها في نهاية هذا الفصل؛ فاقرأها بصوت مرتفع، وببطء شديد، واضغط شفتيك معاً عندما تنطق الأصوات م، ب، پ، وادفع لسانك بقوة نحو سقف حلقك عندما تنطق صوتي ن، نج، واضغطه بقوة نحو الجزء الخلفي من أسنانك عند نطق ث، وحاول أن تشعر بجانبي لسانك وهما يضغطان على أسنانك عند نطق ك، ي، وتش، ولا تهتم بالحروف المتحركة لأنها حروف مفتوحة، ولا تعمل على بناء اللسان، وركز على نطق الحروف الساكنة بشكل شديد، وبالغ إلى حد كبير، وتذكر أنك تضغط نحو نفسك (أي تضغط لسانك تجاه سقف الحلق)، ولكي تحصل على المقاومة اللازمة التي تصنع التطور العضلي، ركز على معاملة لسانك على أنه عضلة، ولا تهتم بجعل الكلمات تبدو صحيحة؛ فلن تبدو كذلك، فهذا التدريب بالمناسبة، هو النسخة الأحدث، والأقل في إحداث التوتر من تدريب ديموستانس ـ في أوروبا ـ لتطوير اللسان، باستخدام عدد من الخرزات تملأ الفم؛ فالمبدأ واحد: الخرز يمثل المقاومة التي يجب أن يعمل اللسان على الرغم منها، وتمرينات اللسان أسهل بكثير، وتحقق نفس الأثر.

وما إن تتم القيام بتمرينات اللسان ببطء وجهد، لمدة عشر دقائق، فاقرأ بعضها بطريقة طبيعية بدون جهد، وستلاحظ أن حديثك قد أصبح أكثر وضوحاً. وهذا التطور مؤقت، ولن يستمر إلا إذا قويت لسانك لوقت طويل، ولكنك ستندهش من السرعة التي تتطور بها طريقة نطقك.

كلمة تحذير: لا تقلص حلقك، أو فكك، أثناء هذا التمرين؛ فلا يجب أن تسبب تدريبات الحلق أي ألم، وإن كانت تسبب بعض الجهد للسانك فحسب، وإذا شعرت بأي تقلص، أو ألم، فتوقف على الفور، واستشر طبيبك، أو أخصائي النطق؛ فأنت إما أنك تقوم بالتدريب بطريقة غير صحيحة، أو أن لديك نوعاً من العيب الخلقي.

سوف تجد أن بعض تمرينات اللسان تمثل لك صعوبة أكثر من غيرها؛ فقم بهذه التدريبات بشكل أكبر، فهي تظهر منطقة المشكلة بالنسبة لك، وربما أنها لا تتطلب تفكيراً، فيمكنك القيام بها، والاستفادة من الوقت الضائع في الاختناقات المرورية، أو الإشارات الحمراء وهكذا. قم بهذا التمرين خمس أو عشر دقائق في كل مرة، ليصبح المجموعة عشرين دقيقة يومياً، مع وجود فترات راحة فيما بينها، وسوف يصبح النطق

www.ibtesama.com

شيئاً لاتفكر فيه أبداً؛ لأن النطق الجيد، سيصبح طبيعة ثابتة، مريحة في آلية بالنسبة لك، مثل المشي تماماً.

لا تقع في خطأ المبالغة في النطق؛ فعلى الرغم من أنك يجب أن تبالغ في تأدية تمرينات اللسان، إلا أنك يجب ألا تبالغ في التحدث، فسوف تطور تمرينات اللسان عضلاتك من تلقاء نفسها، أما بالنسبة لباقي الوقت، فتحدث بشكل طبيعي، وسوف يصبح كلامك أوضح، ومنطوقاً بشكل أفضل، وبطريقة آلية، كلما تطورت عضلاتك، وسوف تدعم صورتك كشخص كفء وواثق بنفسه.

الطريقة * ٤١: نظم ارتفاع صوتك لإحداث أكبر أثر ممكن

ما إن تتم التدريب على تعديل طبقة الصوت لتترك انطباعاً بالسلطة والقوة، وقويت انطباع الثقة، والكفاءة عن طريق النطق الجيد، وتعلمت أن تنوع في سرعة حديثك، لكي تبقي على اهتمام المستمعين بما تقوله، فقد حان الوقت الآن، لتتعلم تقنية هامة خاصة بمحامي المرافعات، وهي: كيفية استخدام ارتفاع الصوت لتحقق أكبر أثر.

يجب أن يكون صوت المحامي مسموعاً بسهولة، ويسر ـ قبل كل شيء ـ لكي يكون له تأثير.

قال القاضي إينو: الأصوات الخفيضة تناسب غرف النوم، لا قاعات المحكمة

«في هذه القضية كان حديث [كل من مارشا كلارك وكريستوفر داردن] بصوت خفيض ـ أيضاً ـ وبدون قوة (لدرجة أن القاضي إيتو قد اضطر في إحدى اللحظات أن يقول لداردن: يا سيد داردن، هل يمكنك أن ترفع صوتك قليلاً، حتى يمكنني سماعك)... حيث كان إلقاؤهما للكلمات أمام القضاة بشكل غير مناسب بالمرة؛ إن الصوت الناعم مناسب للمواقف الحميمية، وليس لقاعات المحاكم؛ فلن يقتنع الناس بما لا يستطيعون سماعه.

والعكس صحيح أيضاً، فعندما يتحدث المحامون في المحكمة بصوت مرتفع جداً، فسوف يشعر القضاة بالضيق، والتوتر؛ فالأصوات المرتفعة جداً تسبب للناس الصداع بحق، وليس من المحتمل أن تقنع شخصاً يعاني من الصداع بسببك، ولكن عندما يتحدث المحامون بصوت خفيض جداً، فسوف يحاول القضاة الاستماع إليهم في البداية، إلا أن جهدهم في الإنصات سيرهقهم في النهاية، ويتوقفون عن المحاولة، لذا يجب علينا أن نفكر في الارتفاع المناسب للصوت، قبل أن نناقش استخدام ارتفاع الصوت للتأثير.

www.ibtesama.com

كيف تحدد ارتفاع الصوت الطبيعي؟

سجل صوتك في مواقف مختلفة، أثناء مجموعة متنوعة من المحادثات، وقارن صوتك بصوت الأشخاص الذين يحادثونك: هل صوتك مرتفع، أم منخفض بدرجة كبيرة، بالمقارنة بالأشخاص الآخرين؟ هل تجد أن صوتك يرتفع كثيراً، عندما تتوتر بسبب شيء ما، أم ينخفض كثيراً؟

يكشف التغير في ارتفاع الصوت مشاعر الناس بطريقة سافرة؛ فعندما يغضب الناس يرفعون صوتهم، وعندما يشعرون بالحرج أو القلق، يخفضونه؛ فاسأل أصدقاءك، وأسرتك عن آرائهم في ارتفاع صوتك، وانخفاضه، ثم استخدم آراءهم ـ بالإضافة إلى تسجيل الصوت الذي أعددته ـ لكي تحدد ارتفاع صوتك الأساسي، وكيفية تغيره، تبعاً للحالات النفسية المختلفة، ثم يصبح كل ما تحتاجه هو أن تتدرب على رفع صوتك، أو خفضه، حتى تنمي مستوى صوت أساسي مناسب، وسهل في الاستماع، ثم حاول أن تتدارك أية تغيرات تطرأ على ارتفاع صوتك بسبب المشاعر.

كيف تسيطر على ارتفاع صوتك لكي تحدث أثراً نفسياً؟

يجب على المحامي في المحكمة أن يسيطر على التغيرات في صوته، لكي يكون ناجحاً؛ فيجب أن يعبر صوت المحامي عما يريد أن يعبر عنه، وليس ما يصادفه من أحداث نفسية في ذلك الوقت، ولا تسيء فهمي؛ فصوتك بكل تأكيد هو تعبير عن نفسك، ويجب بوجه عام أن يعكس بأمانة حالتك الداخلية، إلا أنه يجب إذا كنت في موقف هدفك فيه هو أن تقنع الآخرين ـ وهذا ينطبق على المحامين في المحكمة ـ أن يخدم صوتك هذا الإقناع، ولذا فيجب التحكم فيه، لكي يكون ذا تأثير، كما يجب أن يسيطر المحامي في المحكمة على صوته بشكل كاف، حتى لا يعبر عن المشاعر التي لا يريد أن يعرفها القضاة.

القضية ذات العلاقة

١ـ لقد شعرت محامية مبتدئة بالتوتر، بسبب ما سيكشفه شاهدها الأساسي على غير توقع، ولقد كشفت توترها هذا لهيئة المحكمة عن طريق خفض صوتها بشكل غير إرادي، ولقد نسب القضاة توتر المحامية هذا إلى نقص ثقتها في شاهدها، ولذا فقد تأثرت مصداقية هذه المحامية بشكل كبير.

٢ـ لقد ارتفعت أصوات المحاميين من كلا الجانبين كثيراً، بسبب الغضب في أثناء محاكمة أوه چيه سمبسون الجنائية، ولقد قال كل من القضاة، والمعلقين عن ارتفاع الصوت هذا أنه «أشبه بالأطفال» وغير لائق، وقد أرجعوا السبب إلى غياب الجو المهني.

www.ibtesama.com

تعلم أن تستعمل ارتفاع الصوت بشكل متعمد لتترك أثراً، بدلاً من أن تترك ارتفاع صوتك يتغير بلا وعي.

كيف تخفض صوتك لإحداث أثر؟

من المثير للاهتمام أن رفع الصوت لا يجدي في ترك أثر؛ لأنه أقل الطرق ذكاء للتأكيد على نقطة ما، ولقد تم استخدامه لمرات عديدة، لدرجة أنه قد فقد أثره. إن رفع الصوت يمكن أن يكون ذا فعالية، إذا استخدم في بعض الأحيان، ويكون موضعه استراتيجياً، إلا أنه يجب ادخاره لحالات خاصة، كما يجب التفكير في أساليب مناسبة أخرى. إن ما يترك تأثيراً، هو خفض الصوت للتأكيد على فكرة ما: «تحدث بصوت منخفض، واحمل عصا كبيرة»؛ فإن الناس يعتبرون الذين لا يرفعون أصواتهم في لحظات الانفعال، أكثر استقراراً، وأجدر بالثقة، وأكثر كفاءة وقدرة على التعامل مع الأزمات، والمحامي الماهر يستخدم الصوت المنخفض، لكي يسترعي انتباه القضاة، إما ليوضح نقطة معينة، أو أن يصل إلى مقصد معين، وسيكون لهذه الطريقة أعظم أثر، إذا استخدمت في اللحظات الانفعالية.

ولكن ضع في ذهنك: أنه يجب أن يكون الاستماع إليك سهلاً ومريحاً، لذا فلا تخفض صوتك بشكل زائد، عندما تخفضه بغرض إحداث تأثير، ومن الأفضل أن تتدرب على خفض صوتك لإحداث أثر، بمساعدة مسجل صوتي، فمثلاً، تدرب على قراءة فقرة في كتاب، واستخدم ارتفاع صوتك الأساسي الواضح في معظم الوقت، ثم اخفض صوتك في مواضع محددة، لكي تحدث أكبر أثر، واستمع لتسجيل صوتك، وحاول أن تعرف متى أحدث خفض الصوت تأثيراً، ومتى لم يحدث، وقم بالتمرين مرة أخرى.

تعلم الأساليب الصوتية القوية لدى المحامين، الخاصة بإقناع الناس

لقد اطلعنا في الجزء الأول من هذا الفصل، على الأساليب الصوتية التي يستخدمها المحامون، لكي يحتفظوا بانتباه القضاة، واهتمامهم لما يقولونه، وترك انطباع المصداقية والحرفية لديهم. وسنناقش في هذا الجزء، أساليب المحامين في الإقناع اللفظي باستخدام الصوت، إلا أن هذه الأساليب لن تكون مؤثرة، إلا إذا أضفتها إلى مجموعة الأساليب الأولى، وضع في ذهنك أنه لا يمكنك أن تكون مقنعاً، إذا لم تضع خلفية تظهر كفاءتك، وثقتك بنفسك، ولن تكون مؤثراً أيضاً، إذا جعلت أولئك الذين تحاول إقناعهم ينامون.

www.ibtesama.com

«إن القدرة على استخدام اللغة بشكل مؤثر، هي شيء هام جداً من أجل النجاح في المحكمة، وهي أداة محامي المرافعات الأساسية.» ويؤكد كبار المحامين مرة بعد مرة، على دور اللغة في قاعة المحكمة، وستساعدك الأساليب التالية على استخدام اللغة بسهولة ويسر، وقوة، مثل المحامين الناجحين في المحاكم.

الطريقة # ٤٢: استخدم العبارات المبسطة لتتأكد أن المستمعين قد فهموا مقصدك

يجب أن يزن المحامون في المحاكمات قيمة محتوى كلماتهم، ويعطوها قدراً كبيراً، بسبب أن الأمور التي يجلبونها إلى المحكمة هي أمور حياة، أو موت، ويجب عليهم في نفس الوقت أن يعبروا بوضوح، لكي يتم فهم ما سيقوله المحامي، وتقديره بالطريقة التي يريدها المحامي، وربما لا يكون هذا واضحاً كما يبدو؛ فاللغة المنطوقة، تختلف عن اللغة المقروءة، فلا يستطيع القاضي أن «يقرأ الفقرة السابقة مرة أخرى» إذا فاته فهم نقطة ما، فهو في الغالب سيفوته فهم النقاط الثلاث التالية، لأنه سيكون مشغولاً بالتفكير في النقطة التي فاتته، بينما تفوته النقاط الثلاث التالية.

الحديث المشوش ينتج أفكاراً مشوشة، المزيد عن كيفية خسارة النيابة لقضية أوه جيه سيمبسون

«ثم استمرت مارشا كلارك في التحدث إلى القضاة بلغة مفككة: «والآن على الرغم من أننا لا نعرف في الواقع، ما إذا لم يكن بالتأكيد قد أصيب بهذا الجرح من خلال هاتف خليوي حاد كالموسي، إلا أنه ليس من المعقول بكل تأكيد أنه عندما خرج ليجلب الهاتف، قد فتح الباب لبرنكو، ثم احتكت أصابعه بسطح مقبض الباب، فانفتح الجرح ثانية [الذي أصيب به أثناء جريمة القتل] [إن كلارك في الواقع تعتقد أن ما قاله سمبسون لبادن صحيح، وإذا كنت مرتبكاً في فهم هذه النقطة، فيمكنك أن تتخيل ارتباك القضاة». إن الوضوح هو مفتاح الإقناع؛ فلا يمكنك أن تأمل في إقناع أي أحد بأي شيء، إذا لم يستطع حتى أن يفهم ما تقوله.

يجب أن يتم تنظيم اللغة المنطوقة بشكل مختلف عن اللغة المكتوبة، لكي يحقق الأثر المطلوب، وبالإضافة إلى ذلك، يجب عليك عندما تحاول أن تقنع شخصاً ما بشيء ما، لا يكون الشخص على معرفة به، يجب عليك أن تضع عدم معرفته للأمر في حسابك؛ فربما لا تبدو النقاط الواضحة بالنسبة لك واضحة بالمرة بالنسبة للشخص الذي تحدثه، ويجب أن تنظم حديثك حتى يدرك مستمعوك أن النقاط التى تعتبرها هامة، هي النقاط الهامة في الموضوع.

www.ibtesama.com

القضية ذات العلاقة

عادة ما يصبح المحامون شبه خبراء بموضوع القضية في أثناء تحضيرهم لهذه القضية؛ فلقد انتهى الأمر بمحامي معروف في قضية خطأ طبي، وهو يقدم ادعاء بالنيابة عن موكله في مجال طب الأسنان، بأن أصبح على معرفة بطب الأسنان أكثر من طبيب الأسنان الممارس العادي، إلا أن هذا المحامي قد خسر القضية على الرغم من خبرته، وفهمه لمشكلة موكله؛ فلقد اشتكى القضاة أثناء المرافعة المختصرة أنه على الرغم من إحساسهم بوجود خطأ طبي في هذا الأمر، إلا أنهم لم يستطيعوا أن يعرفوا ما هو الشيء الهام، والمتصل بالموضوع، وما هو الشيء غير الهام؛ فلقد أدت معرفة المحامي الزائدة بمجال طب الأسنان، إلى نسيانه أنه من المهم أن يصل بالقضاة إلى مستوى معين من الفهم، لذا فقد استسلم القضاة بسبب غياب قدرتهم على تحديد النقاط الهامة، وكان حكمهم في صالح جانب الدفاع.

كيف تكون العبارات لتوضح مقصدك؟

إن تقسيم الجمل إلى أجزاء، وسيلة أساسية يستخدمها المحامون، ليتأكدوا أن القضاة سيستمعون إلى ما يريده المحامون؛ فإن تقسيم الجمل هو وسيلة لجمع الكلمات بطريقة منطقية، مع التوقف بشكل بسيط عند بداية، ونهاية الجزء من الجملة، حتى يتم فهم الفكرة بسهولة، وتقسيم الجمل هو الطريقة التي تجعل ما تقوله من خلالها مفهوماً.

فكر في المقاطع لا الجمل، عندما تتعامل مع اللغة المنطوقة؛ فعادة ما تكون العبارات طويلة جداً حتى لا يسهل فهمها؛،ويمكن للجملة أن تغطي فقرة كاملة، في حين أن المقطع يحتوي عادة على خمس إلى سبع كلمات، والشيء الأهم أن المقطع يمثل فكرة واحدة، وسوف يسهل عليك الإقناع كثيراً، إذا كنت تعبر عن فكرة واحدة في كل مرة، وبذلك يستطيع الناس تتبع أفكارك بأقل جهد، واستيعاب مقصدك بشكل أفضل.

القضية ذات العلاقة

كان أحد المحامين في حاجة لأن يفهم القضاة الجملة التالية: «لقد استعاد جاك وعيه بالفعل، بعد فحص الدكتور شيرل له بفترة قصيرة، في غرفة الطوارئ، على الرغم أنه أظهر كثيراً من الأعراض المتصلة بارتجاج المخ».

يصعب استيعاب هذه الجملة إذا قيلت دفعة واحدة، بدون توقف، على الرغم من كونها جملة بسيطة نسبياً، وسوف تصبح سهلة الفهم بإضافة الوقفات (نرمز له ـ: «لقد

www.ibtesama.com

استعاد جاك وعيه بالفعل/ بعد فحص الدكتور شيرل له/ بفترة قصيرة/ في غرفة الطوارئ/ على الرغم من أنه أظهر كثيراً من الأعراض/ المتصلة بارتجاج المخ».

كيف تستخدم الوقفات لكي تبدو بمظهر المسؤولية والسيطرة؟

كلمة تحذير: إن ما نقصده هو وقفات، وليس توقف؛ فإن الوقفة هي الشيء الذي تدل عليه الكلمة، وهي ظاهرة مؤقتة، ويجب ألا يتم خلطها بنهاية الكلام (التوقف)؛ فإن الفرق بينهما، يشبه الفرق بين ارتخاء القدم من فوق دواسة الوقود قليلاً (الوقفة)، وبين وضعها على المكابح (التوقف)، إذن فالوقفات هي الوسيلة التي تسمح لك بتقسيم الجمل إلى مقاطع، وأنت تقسم الجمل وفقاً للأفكار.

لاحظ كيف أن كلا من المقاطع في القضية المذكورة يحتوي على فكرة واحدة فقط، إلا أن وضع الوقفات ليس أمراً نهائياً، فهناك طرق أخرى لتقسيم الجملة السابقة إلى مقاطع، وإن الأمر الهام، هو أن تعيد تركيب اللغة المكتوبة، حتى يكون فهمها أسهل، وأعمق تأثيراً، لكونها لغة منطوقة. إنك تبدو ـ عندما تقسم الجمل إلى مقاطع ـ بمظهر المسيطر على لغته، وهذا في الواقع هو المقابل اللفظي «للقيام بشيء واحد في كل مرة» الذي ناقشناه في موضوع تكوين المصداقية؛ فأنت تظهر بمظهر المسؤول، والمسيطر، عندما تعبر عن فكرة واحدة في كل مرة، وهذا هو أساس القوة الأول.

ويوجد في نهاية هذا الفصل، تمرين يساعدك على تعلم تقسيم الجمل بطريقة مؤثرة، وطبيعية، وعندما تقوم بتمرين تقسيم الجمل، تأكد من أنك تؤديه بصوت مرتفع، وهذا ينطبق على كل التمرينات اللفظية في هذا الفصل؛ فإن صوتك الذي تسمعه بداخلك، لا يماثل تماماً الصوت المرتفع المسموع. والتدريب هو الشيء الجوهري ـ كما هو الحال مع التقنيات التي أعطيت لك من خلال هذا الكتاب ـ فهذه المهارات تصبح من خلال التمرين، طبيعية ثانية قوية، وهي لن تكون مفيدة بدون تدريب، وأنا أشجعك على التدرب على هذه المهارات في حياتك اليومية، حتى يسهل عليك استغلالها، وحتى تصبح خبيراً فيها.

الطريقة * ٤٣: استخدم الوقفات، لتبرز النقاط الهامة

إن الوقفات ليست مفيدة فقط في تسهيل فهم اللغة، ولكنها وسيلة أساسية لإبراز النقاط الهامة، وكما سيقول لك محامي القضايا الجيد، أن أيام الخطابات التاريخية قد مضت منذ زمن بعيد، ويجب أن يستخدم الحديث المعاصر وسائل مناسبة للإقناع والتوكيد، واستخدام الوقفات وسيلة مناسبة ورائعة، فاستخدام الوقفات في أثناء القضايا

www.ibtesama.com

يتيح لك القدرة على توضيح إحدى النقاط كل الوضوح، وأن تعطيها أكبر قدر من الأهمية بمجهود قليل جداً، وبدون استخدام وسائل تاريخية.

القضية ذات العلاقة

إليك مثال: لقد أرادت محامية أن تؤكد على سرعة السيارة في الجملة التالية: «لقد كانت السيارة تسير بسرعة ثمانين ميلاً في الساعة، عندما صدمت الصبي»، ولقد اقترحت عليها، أنه بدلاً من أن تستخدم الوقفة بشكل بسيط لتقسيم الجملة، أن تستخدمها لتقسيم الجملة بما يوضح معنى كلامها، ولكي تؤكد على وجهة نظرها أيضاً.

وكانت النتيجة كالتالي: «لقد كانت السيارة تسير // بسرعة ثمانين ميلاً في الساعة/ عندما صدمت الطفل». لقد كانت الوقفة الأطول (//) غير ذات أهمية في توضيح المعنى، ولكنها جذبت الانتباه إلى سرعة السيارة بشكل فعال، بدون أن تكشف المحامية رغبتها في توضيح ذلك.

كيف تستخدم الوقفات بشكل ملائم لكي تؤكد على النقاط الهامة؟

إن الوقفة التي تستخدم للتوكيد، هي إشارة استعداد، فهي إشارة غير منطوقة تقول: «هل أنتم مستعدون يا صحاب؟ فهناك شيء هام قادم.» ولذا فالوقفة هي ذات قوة هائلة، فهي الموازي اللفظي للسكون، والسكون يجذب الانتباه، ومن المهم أن لا تقوم «بضرب» عبارة «ثمانين ميلاً في الساعة» في القضية السابقة، أو أن تؤكدها عن طريق رفع الصوت بعد الوقفة؛ فهذا إسراف، وسيبدو ـ وكأسلوب درامي، فمن المهم أن لا تنطق الكلمات التي تلي الوقفة بصوت عال، أو بصوت مختلف عما سبق الوقفة، وإلا فقد تأثيرك عدم وضوحه.

كيف تغير مكان الوقفة لكي تؤكد على نقطة هامة؟

يمكنك أن تغير النقطة التي تريد إيضاحها، إذا غيرت مكان الوقفة بحرفية.

القضية ذات العلاقة

لنقل مثلاً ـ فيما يخص المثال السابق ـ أن المحامية أرادت أن يكون الطفل الذي صدمته السيارة، بؤرة انتباه القضاة.

وكل ما كان يتوجب عليها، هو أن تغير موضع الوقفة: «لقد كانت السيارة تسير بسرعة ثمانين ميلاً عندما صدمت // الطفل» جرب أن تنطق الجملة بصوت مرتفع مع هذه الوقفة الجديدة، ولقد أصبح الشيء الهام الآن هو الطفل.

www.ibtesama.com

أما إذا أرادت المحامية أن تبرز الحقيقة، التي تقول أن السيارة قد صدمت الطفل، يمكنها بكل بساطة أن تغير موضع الوقفة ثانية: «لقد كانت السيارة تسير بسرعة ثمانين ميلاً عندما // صدمت الطفل».

ومفتاح الاستخدام المؤثر للوقفة، هو وضع الوقفة أمام النقطة التي تريد التأكيد عليها، ولا تقف قبل النقطة الهامة بثلاث كلمات، بل توقف قبل الكلمة المهمة بالضبط.

كيف تستخدم طبقة الصوت بمصاحبة الوقفة، لكي تؤكد على نقطة بطريقة مؤثرة؟

كن حريصاً على أن لا تنخفض طبقة صوتك قبل الوقفة تماماً؛ فإن خفض طبقة الصوت يقلل من قيمة الوقفة، وضع في ذهنك أنك تستخدم الوقفة المخصصة للتوكيد، لكي تعد المستمعين لهذه النقطة؛ فإذا خفضت طبقة صوتك قبل هذه النقطة، فإنك لن تعد المستمعين لها، بل ستقتلها، ويجب أن تبقى طبقة صوتك بنفس المستوى، أو أن ترتفع قليلاً، لكي تحضر المستمعين لها، لا أن تخفض طبقة صوتك. ومع أن الوقفة هي أداة قوية، ويجب أن تستخدم في المواضع الهامة، إلا أنه ينبغي عدم التوقف عند كل نقطة، فسوف يصبح حديثك مقطعاً، بل ادخرها للنقطة الأساسية.

كيف تستخدم الوقفة لكي تقلل من أهمية نقطة ما؟

إذا كان التوقف يبرز نقطة ما، فإن إزالة هذه الوقفة سوف يقلل من أهميتها؛ فإذا أراد المحامي ـ على سبيل المثال ـ أن يقلل من أهمية نقطة نطقها محامي الخصم، يمكنه فقط أن يعيد نطق جملة المحامي الخصم بدون أية وقفة، وسوف تبدو تلك النقطة في جملة محامي الخصم أنها ذات أهمية أقل.

القضية ذات العلاقة

على سبيل المثال، قال ممثل الادعاء في قضية قتل حديثة:

«لقد كانت // بقع الدم / الموجودة على السجادة // دماء بشرية» فلقد أكد الادعاء على «بقع الدم» و«دماء بشرية»، وقام محامي الدفاع بتقليل الأثر الذي تحقق عن طريق وضع الوقفات، عن طريق إزالتها بكل بساطة، وقام محامي الدفاع بإعادة الجملة أثناء فحص القضية وقال:

«لقد كانت بقع الدم على السجادة دماء بشرية»

ولم يتم إبراز أي كلمة أكثر من الأخرى، وتم إلقاء الجملة بشكل رتيب، وبذلك فقدت أثرها.

---

www.ibtesama.com

وكان بإمكان محامي الدفاع أن يغير موضع التوكيد الذي وضعه الادعاء، عن طريق تغيير مكان الوقفة.

القضية ذات العلاقة

لقد أعلن ممثل الادعاء ـ في نفس المثال السابق ـ «لقد كانت // بقع الدم / على السجادة // دماءً بشرية»

وكان بإمكان الدفاع أن يعيد تفسير أهمية الجملة التي قالها الادعاء بأن يقول: «لقد كانت بقع الدم على // السجادة دماءً بشرية».

وبذلك كان بإمكان الدفاع أن يقلل من أهمية كلمتي «بقع الدم» و«دماء بشرية» دون أن يصرح، وينقل الانتباه إلى كلمة السجادة، وهي كلمة غير ذات ضرر.

لذا، فالوقفة هي مثال جيد جداً على أن المهم، هو ليس فقط ما تقوله، ولكن أيضاً كيفية قولك له، وهذا ما يصنع الفرق في حديث الإقناع.

وسيساعدك التمرين على الوقفات ـ في نهاية هذا الفصل ـ على تطوير قدرتك على استخدام الوقفات بطريقة طبيعية، ومقنعة؛ فإن الوقف أداة قوية، وكلما تدربت عليه، عرفت مدى قوته، واحرص على أن تتدرب عليه بصوت مرتفع.

الطريقة # ٤٤: أعد المواضيع المملة إلى الحياة باستخدام

«التلوين»، و«الارتفاع»، «والانخفاض» في الصوت

إن تقسيم الجمل، والوقفات، أساليب يستخدمها المحامون لتساعدهم على جعل كلماتهم ذات معنى، وعلى جذب انتباه القضاة إلى نقاط معينة، ولكن «التنويع» و«القمم» و«القيعان» هي أساليب تستخدم لجعل الكلمات جذابة؛ فإذا لم تكن لغة المحامي جذابة، فلن يكون مقنعاً. إن المحامين في المحكمة تقع على عاتقهم مهمة متحدية، وهي التحدث لمدة طويلة أمام القضاة، الذين ربما لا يجدون أن الأمور الأساسية في القضية جذابة، كما يظن المحامي، وعلى الرغم من أنهم يحاولون ذلك، يجب على المحامي في المحكمة أن يجذب انتباه القضاة، بغض النظر عن طبيعة القضية التي تكون رتيبة، ومملة أحياناً (مثل المادة الوراثية في قضية أوه چيه سيمبسون) وعلى الرغم من طول المدة التي تزيد عن قدرة أي أحد منا على الاستماع. لذا فالتنويع، والارتفاع، والانخفاض، وسائل تجعل ما يقوله المحامي مثيراً، حتى يصبح لدى القضاة رغبة في الاستمرار في الاستماع لرأي المحامي، وليس لمحامي الخصم.

www.ibtesama.com

كيف تكون خبرة جذابة، ومتنوعة، لمستمعيك باستخدام الألوان؟

إن التصوير يجلب الحدث إلى داخل قاعة المحاكمة، باستخدام صوت المحامي، بالإضافة إلى قدرته على جعل الشهادة ذات مغزى، في حين أنها كانت ستبدو بدونه غير ذلك؛ فعندما يكون القضاة جالسين في مقاعدهم، فهم لا يستطيعون أن يروا الحدث الذي يصفه المحامي، وهم لا يستطيعون أن يعيشوا اللحظات الصعبة/ والمنتصرة/ والمأساوية، إلا إذا جعل المحامي هذه اللحظة تحدث أمامهم.

القضية ذات العلاقة

قال جيري سبنس أفضل محامي المرافعات، في أثناء حديثه عن رجل قد كسرت رجله: «لا تقل لي أنه قد عانى من الألم، بل أخبرني عن شعور من كسرت رجله، والعظم قد خرج من لحمه، أخبرني كيف كانت الواقعة؟! اجعلني أراها! اجعلني أحس بها! اجعلني أفهمها! اجعلني أهتم!».

إن محامي المرافعات الناجحين، هم أساتذة في تحويل مثل هذه اللحظة إلى خبرة حقيقية بالنسبة للقضاة؛ فالتصوير سر أساسي في قدرتهم على الإقناع، وهو الطريقة التي يتم بها إحياء اللحظات صوتياً، والتصوير هو رسم الصور ـ بمعنى الكلمة ـ باستخدام صوتك.

كيف تستغل الكلمات لكي ترسم صورة؟

كيف يمكن تحقيق ذلك؟ بإمكانك أن تعطي لكلمة حياة، عن طريق جعلها تبدو بمعناها الفعلي؛ فكما قال أوليفر ويندل هولمز، عن ذلك بأسلوب جميل: «إن الكلمة هي قشرة فكرة حية، وربما تتغير صورتها، ومحتواها، تبعاً للظروف، والوقت الذي استخدمت فيه» والوصول إلى المعنى، والفكرة التي تمثلهما الكلمة، هي الطريقة التي تمكنك من إضفاء القوة على هذه الكلمة.

يمكن تصوير الكلمة من خلال أحد وسيلتين، إما مط الكلمة (تطويلها)، أو تقصيرها؛ فيمكن تطويل كلمات مثل «ضرب» «ركل»، لكي تعطي المعنى الصوتي للضربة، ويمكن تطويل كلمات مثل «وحيد»، أو «مؤلم»، ومطها لكي تعطي شعور المعاناة، ولكن لا يجب تطويل أو تقصير الكلمة هكذا بكل بساطة، بل يجب عليك أن تضع قيمة الكلمة في داخلها؛ فإلى أي مدى يمكنك جعل كلمة «ممل» تبدو مملة؟ وإلى أي مدى يمكنك جعل كلمة «مؤلم» تبدو مؤلمة؟ ستجد ما تفعله بطريقة طبيعية، إذا فكرت بالفعل فيما تقوله؛ فإننا نفقد التأثير بعد التصوير، إذا تحدثنا فقط بدون الانتباه لاختيارنا للكلمات.

www.ibtesama.com

القضية ذات العلاقة

أراد محامي أن يصور الجملة التالية: «لقد امتد صداع جون لوقت طويل طويل» فحاول أن تعرف إذا ما كان باستطاعتك أن تفعل ذلك، بالطريقة التي استخدمها المحامي، حاول أن تطول كلمة «طويل» عن طريق مط الصوت «يل»، فاجعل كلمة «طويل» تبدو طويلة. والآن قل كلمة طويل في سياق الجملة، وانتبه إلى أن تطول كلمة طويل الأولى فقط، دون الثانية، وقل ذلك بصوت مرتفع.

إذا لم ترفع صوتك بالمرة، عندما تصور كلمة «طويل»، فستكون قد أحييت الجملة دون اللجوء إلى الأسلوب الدرامي، وهذا ما فعله المحامي بالضبط، لذا فلقد كان بإمكانه أن يساعد القضاة في أن يشعروا بما يحدث لجون بطريقة أمينة، وقابلة للتصديق.

كلمة تحذير: لا تطول الحروف المتحركة (أ، و، ي) عندما تمط الكلمة؛ فإن تطويل الحروف المتحركة هو ما تفعله، حينما تغني، وليس عندما تتحدث، وطول الحروف الساكنة، فهي لب الكلمة، وهي ما يعطي الكلمة تكوينها ومميزاتها.

كيف تستخدم التصوير لكي تحصل على رد فعل عاطفي لدى الناس تجاه نقطة معينة؟

يمكن أن يكون التصوير بديلاً مفيداً للوقفة من أجل توكيد نقطة معينة، وخاصة عندما يكون لديك عدة عناصر هامة في جملة واحدة. يمكنك أن تستخدم الوقفة لكي تؤكد على نقاط معينة، وأن تستخدم التصوير لكي تؤكد على النقاط الباقية، وقاعدة الاختيار بين استخدام التصوير، بدلاً من الوقفة للتوكيد هي كالتالي:

استخدم التصوير عندما يكون التوكيد على أمر معنوي، أي عندما تريد أن يكون رد فعل المستمعين شعورياً تجاه الكلمة، واستخدم الوقفة عندما تريد أن تحصل على رد فعل عقلي منطقي تجاه رأيك.

القضية ذات العلاقة

هيا نعود إلى مثالنا الأول: «لقد كانت السيارة تسير بسرعة ثمانين ميلاً عندما صدمت الطفل»

يمكن للمحامية أن تجعل كلمة «صدمت» تبدو كضربة، عن طريق تقصير الكلمة، والتوكيد على «ت» الأخيرة، ويمكنها بعد ذلك أن تقسم الجملة وأن تصور كلمة صدمت: «لقد كانت السيارة تمشي بسرعة ثمانين ميلاً / عندما صدمت الطفل».

يمكنك تقريباً أن تشعر بأثر الجملة

---

www.ibtesama.com

فكر كما يفعل محامو المرافعات، عندما تخطط ماسوف تقوله، تفكر في الطريقة التي تريد بها أن تقدم وجهة نظرك للآخرين، من خلال تصوير الكلمات، وإعطاء الكلمات قيمتها الحقيقية، وأن تجعل كلامك يبدو حياً، ومثيراً للاهتمام.

كيف تتدرب على التلوين؟

بالإضافة إلى وجود ورقة تدريب على التلوين في نهاية هذا الفصل، توجد طريقة سهلة للتدريب على التلوين، هي التدريب في رواية رومانسية، أو رواية مغامرات؛ فإن هذه الروايات مليئة بالكلمات التي يمكن تلوينها، لأن هدفها هو إضفاء المغامرة على الحياة باستخدام الكلمات. حاول أن تجعل أكبر عدد ممكن من الكلمات في هذه الرواية تبدو بمعناها الحقيقي، قم بذلك بشكل متعمد، ومبالغ فيه قدر المستطاع، وقم بالتمرين بصوت عال مع نطق كل كلمة بمفردها، ثم بعد أن تكون قد تدربت على المبالغة في نطق الكلمات لمدة عشر إلى خمس عشرة دقيقة، انس أمر المبالغة تماماً.

وستجد عندما تؤدي هذا التدريب كل يوم، أن حديثك اليومي، أصبح أكثر تشويقاً، وأغنى وأكثر تنوعاً، بدون القيام بجهد زائد؛ فأنت تدرب نفسك بطريقة عامة، على أن تصل إلى قيمة الكلمة، حتى تستطيع تصويرها، وستتخلل هذه الطريقة في الحديث إلى حديثك اليومي، لذا فسوف ينتهي بك الأمر، وأنت تصور الكلمات بطريقة رقيقة، على الرغم من تدربك بطريقة مبالغ فيها.

كيف تحتفظ باهتمام الناس وانتباههم باستخدام الارتفاع والانخفاض في الصوت؟

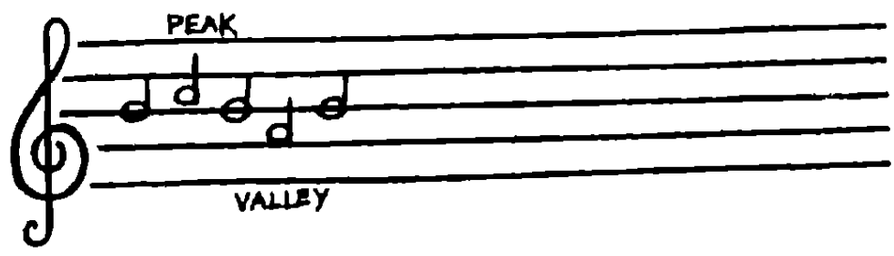
ليس هناك ما هو أسوأ من محاولة الاستماع لشخص يتحدث على وتيرة واحدة؛ فلقد أوضح القضاة شكواهم من المحامين الذين يصرون على التحدث بصورة رتيبة واحدة النغمة، على الرغم من ذكاء مثل هؤلاء المحامين. وحتى إذا كان محتوى الكلام مشوقاً جداً؛ فمن الصعب الانتباه، والتفاعل مع صوت رتيب؛ لهذا ليس لدى المحامين خيار آخر، سوى أن ينجحوا، وأن يبقوا على اهتمام وانتباه هيئة المحكمة، ويجب عليك أن تبقي على اهتمام وانتباه جمهورك، إذا كنت تريد أن تكون مقنعاً؛ فالأمر ببساطة، هو أن الرتابة موت لقوة حجتك وإقناعك، كما أن المحامين ـ بالإضافة إلى ذلك ـ يواجهون حقيقة لا مفر منها، وهي أن مدة انتباه البالغين قصيرة؛ فربما تكون منتبهاً جداً لمدة ساعات في أثناء حديثك، ولكنك لا تستطيع أن تضمن أن يبقى مستمعوك كذلك، والعلاج المستمر هو التنويع الصوتي.

كيف تكون ارتفاعاً، وانخفاضاً مؤثراً بالصوت؟

إن الارتفاع، والانخفاض، وسيلتان هامتان للاحتفاظ بانتباه الناس لك، وهما عبارة

www.ibtesama.com

عن تغيير بسيط في طبقة الصوت الأساسية؛ أي أن يكون لديك طبقة صوت محددة، تشعر بالارتياح معها، ولكنك تحتاج إلى بعض التنويع، ولكي تحقق ذلك عليك أن ترفع بعض الكلمات قليلاً («قمة»)، وتخفض بعض الكلمات قليلاً («قاع»)، و(«قليلاً») هذه تعني درجة واحدة فقط في السلم الموسيقي.

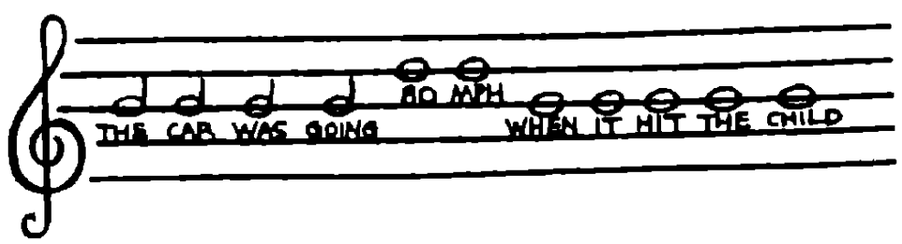


٤-٣

إن للارتفاع وظيفة مزدوجة؛ فأنت تبقي على انتباه الحاضرين لأنك ببساطة تنوع في طبقة الصوت، وهي تجذب الانتباه إلى الكلمة بنفس الطريقة التي تقوم بها الوقفة، والتصوير، ولذا فهو الموازي الصوتي لوضع خط أحمر تحت كلمة ما.

القضية ذات العلاقة

لنعد لمثالنا الأول: «كانت السيارة تسير بسرعة ثمانين ميلاً في الساعة، عندما صدمت الطفل». لقد تم التأكيد على سرعة السيارة هذه، من خلال شهادة أحد الخبراء، والآن تريد المحامية أن تذكر هيئة المحكمة بهذه الحقيقة في المناقشة الأخيرة؛ فانظر ما إذا كنت تستطيع أن تفعل مثلما فعلت المحامية، في هذه الحالة، وقم بكل بساطة برفع طبقة صوتك بجملة «ثمانين ميلاً في الساعة» «كانت السيارة تسير بسرعة «ثمانين ميلاً في الساعة» عندما صدمت الطفل». لقد جذبت الانتباه إلى النقطة الهامة، ولكن بطريقة ذكية. وانتبه إلى أن تنخفض ثانية إلى طبقة صوتك الأساسية، ولا تدع هذه القمة تغريك بالاتجاه إلى طبقة أعلى من الطبقة الطبيعية فيما قبلها.



www.ibtesama.com

أما القيعان فهي انحفاض لدرجة واحدة بالضبط في كلمة، أو جزء من جملة، وتستخدم القيعان عادة لتدل على تعليقات، أو معلومات تعتبر هامة، ولكنها غير أساسية في الموضوع.

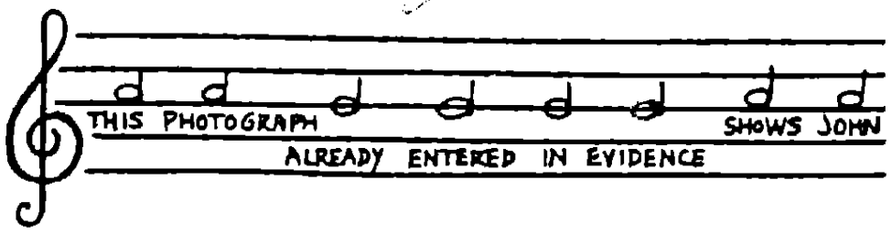
القضية ذات العلاقة

أراد أحد المحامين أن يعلق على أمر بدون أن يبدو أحمق: «لقد أدخلت هذه الصورة، في الواقع، في الأدلة اليوم فقط».

إن عبارة «في الواقع» تمثل تعليقاً شخصياً وقد تم إسقاطها في طبقة الصوت من بين باقي كلمات الجملة، لإظهارها من بين كلمات الجملة وبدون وضوح زائد.

ولنأخذ مثالاً آخر: «إن هذه الصورة، التي أدخلت في الأدلة بالفعل، تظهر جون في ٢ من أبريل من عام ١٩٧٩.

ولأن عبارة «لقد أدخلت بالفعل في الأدلة» تمثل معلومات سبق ذكرها، وهي لا تمثل خطورة في الوقت الحالي، لذا فقد تم خفض طبقة الصوت في أثناء نطقها قليلاً.



٦-٣

ويجب التدريب على القمم، والقيعان، لتصبح جزءاً طبيعياً في حديثك، وتقدم لك ورقة التدريبات في نهاية هذا الفصل، جملاً يجب التدرب عليها بصوت مرتفع؛ فاستخدم مسجلاً صوتياً ليساعدك على تحديد الوقت الذي ترتفع فيه طبقة صوتك، والوقت الذي تخفضه فيه بحق، والتنوع الصوتي هذا يستحق بذل الجهد على الرغم من أنه يتطلب صبراً وتدريباً، فلا يوجد ما يوازي ضمان بقاء مستمعيك مستيقظين، ومنتبهين، سواء أكان مستمعوك هؤلاء شخصاً واحداً، أو ألف شخص، فسيكونون منتبهين إلى كل كلمة تقولها.

www.ibtesama.com

الطريقة * ٤٥: استخدم الحواس الخمس، لكي ترسم مشهداً، أو موقفاً، بصورة واضحة ومقنعة

إن بث الحياة في مشهد ما، لا يعتمد فقط على استخدام التصوير، كما شرحنا مسبقاً، ولكن أيضاً على طريقة اختيار محامي المرافعات لكلماته؛ فيجب تحريك مشاعر القضاة من أجل إقناعهم، كما سنرى بالتفصيل في الفصل السابع، ويجب أن يعيشوا المشهد لكي يحرك مشاعرهم، كما يجب على محامي المرافعات أن يكون قادراً على وصف الموقف بطريقة تجعل القضاة يعيشون الحدث، كما لو كانوا موجودين فيه، وأن يشعروا بمعاناة موكليه، كما لو كانت معاناتهم هم، وثورته كما لو كانت ثورتهم هم، لكي يكون المحامي ناجحاً.

كيف تعيش أي موقف من خلال الحواس الخمس؟ إن معيشة موقف معين، هي مركب ما نراه، ونسمعه، ونلمسه، ونذوقه، ونشمه في هذا الموقف، وتوجد حواس مسيطرة أكثر من غيرها، حسب نوع الحدث؛ فالرؤية، والسمع، والإحساس، هي أكثر الحواس التي تشترك في ذلك.

الحظيرة التي تساوي ١٠ ملايين دولار، قضية سيلكوود ضد كير مكجي

قام عامل ـ وهو جيم سميث ـ في مولد يورانيوم، بالشهادة في القضية بين (سيلكوود وكير مكجي) في صالح أسرة سيلكوود، وقال هذه الجملة المفعمة بالحياة: «لم أر شيئاً قذراً هكذا في حياتي [مثل وحدة إنتاج اليورانيوم].... فلو دخلت فيه ذات مرة، فلن تستطيع التنفس إلا بصعوبة؛ فعندما تدخل من الباب، تجد أبخرة الأمونيا، وقطع اليورانيوم حولك، أشبه بحظيرة خنازير» وكان حكم القضاة بتعويض قدره ٥٠٠ ألف دولار عن الخسائر الفعلية (لصالح أسرة سيلكوود)، ومبلغ ١٠ ملايين دولار غرامة خسائر ضد كير مكجي. لاحظ كيف أدخل ـ السيد سميث ـ الحواس الخمس في شهادته، وكم كان قوله مؤثراً عندما قال: «لن تستطيع أن تتنفس إلا بصعوبة» لوصف الغازات، وكيف تكون سهولة تصور «حظيرة الخنازير» وكيف يمثل وصف «حظيرة الخنازير» للقذارة والفوضى.

عندما تحاول أن تصف حدثاً ما، اختر الكلمات التي ترتبط بالحواس.

كيف تختار الكلمات التي ترتبط بالحواس بقوة؟

القضية ذات العلاقة

يريد محام أن ينقل المعلومات التالية عن موكله: «يستلقي جون في سرير المستشفى، وقد أصيب بالشلل من رقبته حتى قدميه.»

www.ibtesama.com

ربما يكفي من الناحية العقلية، أن يقدم المعلومات للقضاة في جملة مباشرة غير مزخرفة، ولكن المحامي يعرف أن مثل هذه الطريقة في تقديم المعلومات، لن تسمح للقضاة بأن يعيشوا حقيقة حياة جون كما يعيشها.

لذا فسوف يختار المحامي الكلمات، والجمل التي توظف الحواس، مثل: «يستلقى جون في سريره في سكون شديد، لدرجة أنه حينما جاءت ذبابة تطن أمام وجهه، لم يستطع إبعادها، على الرغم من صوتها المزعج. تدخل أشعة الشمس الساطعة إلى سريره، هو يراها ويدفئ المشهد قلبه، ولكن أشعة الشمس لا تدفئ جسده، لأنه لا يشعر بها. يرن الهاتف بجوار سريره، وينظر جون بشوق نحو الهاتف، ولكنه لا يستطيع أن يرفع السماعة، إن جون لا يستطيع أن يفعل أشياء كثيرة نعتبرها نحن أموراً مسلماً بها، فهو مصاب بالشلل من رقبته حتى قدميه».

إن توظيف الحواس يحتاج بالتأكيد إلى عمل، وجهد، أكبر من نقل المعلومات البسيطة، ولكن المعلومات وحدها نادراً ما تكسب في قضية، أو تقنع أي أحد بأي شيء.

تعلم توظيف الحواس عن طريق وصف الأحداث للأسرة، والأصدقاء، باستخدام الحواس الخمس كلها، وربما تجد أنك تستخدم بعض الحواس على حساب الحواس الأخرى. حاول أن توظف كل الحواس، لكي تجعل التجربة بالنسبة للمستمعين غنية بقدر الإمكان، وضع في ذهنك أنك عندما توظف الحواس، فإنك ليس فقط تسهل على نفسك عملية الإقناع، ولكنك أيضاً تجعل حديثك أكثر جذباً للانتباه، وعندما يكون المستمعون مهتمين، ومنتبهين، فمن الأرجح أن يقتنعوا برأيك.

الطريقة * ٤٦: استخدم العواطف بشكل مناسب، لكي تحرك مشاعر الناس

إن المشاعر هي أداة إقناع أساسية، إذا تم استخدامها بشكل مناسب، أما إذا تم استخدامها بشكل غير مناسب، فهي أداة أساسية لعدم الإقناع؛ فعندما يفشل المحامي في نقل المشاعر من خلال مناقشته، فسيقرر القضاة أن هذا المحامي يبدو كالإنسان الآلي، وأنه غير متصل ببقية البشر، والأهم أنه غير متصل بالعالم الذي تعرفه هيئة المحكمة، ولكن إذا استخدم المحامي المشاعر بشكل درامي، فسيعلق عليه القضاة بأنه غير أمين، ويذيع بعض الكلمات، وبالتالي سيفقد كل مصداقيته.

لذا فيجب استخدام المشاعر بحرص، ولكن يجب جداً استخدامها؛ فإن المشاعر هي شيء مهم في عملية اتخاذ الناس لقراراتهم، وهي جزء أساسي في قدرتك على الإقناع.

www.ibtesama.com

كيف تختار مشاعر معينة حتى تقنع الناس بوجهة نظرك؟

إن الخطوة الأولى في استخدام المشاعر، هي تحديدك الشعور الذي تريد من مستمعك أن يشعر به؛ فإذا كنت تريد أن يشعر المستمع بالثورة، فيجب عليك أن تبدو غاضباً، وإذا كنت تريد منه أن يشعر بالرضا، فيجب عليك أن تبدو راضياً.

القضية ذات العلاقة

دعنا نرى أي المشاعر تناسب استخدام المحامي لها في المثال السابق: «يستلقى جون في سريره بالمستشفى في سكون تام؛ تطن ذبابة أمام وجهه، ولكنه لا يستطيع إبعادها، على الرغم من صوتها المزعج. تدخل أشعة الشمس الساطعة إلى سريره، يرى هو المنظر فيدفئ قلبه، ولكنه لا يدفئ جسده، لأنه لا يشعر بأشعة الشمس. يرن جرس الهاتف بجوار جون، وينظر جون بشوق نحو الهاتف، ولكنه لا يستطيع أن يرفع السماعة. إن جون لا يستطيع أن يفعل أشياء كثيرة، نعتبرها نحن مسلماً بها؛ فهو مصاب بالشلل من رقبته حتى قدميه».

توجد عدة مشاعر يمكن للمحامي أن يختارها؛ فيمكنه أن يعبر على سبيل المثال عن الضيق من خلال عبارة «تطن ذبابة أمام وجهه» وشعور بالسرور من خلال عبارة «يرى المنظر فيدفئ قلبه» وعن الشوق من خلال «ينظر جون بشوق نحو الهاتف»، فتساعده هذه المشاعر على أن يتصل القضاة بتجربة جون.

لاحظ أن المحامي قد اختار ألا يعبر عن المشاعر طوال العبارة كلها، فقليل من المشاعر يمتد لزمن طويل، وتجنب بوجه خاص أن تضفي المشاعر على العبارات التي يضفي عليها محتواها فحسب قدراً كبيراً من المشاعر؛ فعلى سبيل المثال، أنت لا تحتاج إلى التعبير عن أية مشاعر أثناء إلقاء جملة «ولكنه لا يستطيع أن يبعدها» و«ولكنه لا يستطيع أن يرفع السماعة» لأن هذه العبارات تحتوي في ذاتها على قدر كبير من التأثير العاطفي على مستوى المعلومات.

كيف تستخدم صوتك لتعبر عن المشاعر بطريقة مقنعة؟

لا يجب على المحامي أن يختار المشاعر بشكل مناسب فقط، ولكن عليه أيضاً أن ينجح في نقل هذه المشاعر من خلال صوته؛ أي أن يستوعب القضاة المشاعر التي يريد المحامي أن يستوعبها، وليس مشاعر أخرى.

ولكي تعرف ما إذا كنت قادراً على نقل المشاعر التي ترغب في نقلها، جرب أن تقول عبارات مع تنويع بين عدة خيارات من المشاعر المراد نقلها، وسجل ذلك على مسجل صوتي، ثم أعد تشغيل الشريط. هل نجحت؟ هل تستطيع أن تتعرف على

www.ibtesama.com

المشاعر التي اخترتها من خلال صوتك؟ إن هذه المهارة تتطلب بعض الوقت في تطويرها، ولكنها ذات تأثير رائع.

استمر في التحدث، وتسجيل صوتك، والاستماع إلى النتيجة، حتى يسهل عليك أن تعبر عن المشاعر التي تختارها. وتوجد قائمة بمشاعر مختلفة في نهاية الفصل، ولكنها قائمة مشاعر فقط، وقد أعطيت لك لتعطيك فكرة عن مدى تنوع المشاعر المتاحة، التي يمكنك أن تحاول استخدامها، وسيكون هناك مشاعر سيصعب عليك نقلها أكثر من غيرها، وهذه ستتطلب تدريباً أكثر .

كيف تتجنب «الاختناق» العاطفي (الميلودراما)؟

تتحول المشاعر إلى دراما مبالغ فيها إذا تم استخدامها بشكل غير ملائم، ولسوء الحظ يتم استخدام المشاعر بشكل غير ملائم كثيراً؛ فعلى سبيل المثال، تسبب القدم المكسورة الضيق، والقلق، والإحباط بالتأكيد، ولكنها لا تسبب الحزن الذي يكسر القلب. إذا استخدم أسلوب الحزن العميق، وهو يتحدث عن قدم موكله المكسورة، فمن المؤكد أن يعلق القضاة على إساءة استخدام المشاعر هذه من خلال التعليق المختصر، ووقوع المحامي في إفراط المشاعر هذا، يمكنه أن يجعل المحامي يخسر تعاطف القضاة معه بسهولة، ومن ناحية أخرى، إذا ألقى المحامي حكاية طفل مات بعد أن صدمه سائق مخمور، كما لو كان يقيس مقدار الذرة التي سيأكلها على الإفطار، فإنه قد أخطأ في إساءة استخدام المشاعر إلى أقصى درجة، لأنه لم يستخدمها.

ما يحكم استخدام المشاعر هو الملاءمة، وكل ما تحتاج إليه لكي تتجنب المبالغة، هو أن تختار المشاعر التي تناسب الموضوع الذي تتحدث عنه، وإذا بالغت قليلاً، فهدئ من تعبيراتك قليلاً، واختر شعوراً أقل في قوته إذا خفت أن يصبح أداؤك ميلودرامياً، ولكن استخدم المشاعر مع ذلك، ولا يعني استخدام المشاعر بحرص، أن عليك تجنبها تماماً، بل على العكس إن وجوب استخدام المشاعر بحرص يعكس ضخامة قوتها، ويجب عليك أن تتحكم في هذه القوة.

الطريقة # ٤٧: «الارتفاع والانخفاض» أقوى التقنيات التي تستخدم لإحداث تأثير عاطفي من أجل التوكيد على نقطة معينة، دون الظهور بمظهر ممثلي المسرح

لا يوجد مكان في قاعات المحاكم الآن للمبالغة في الخطابة؛ فيجب على المحامي أن يحدث تأثيراً عاطفياً بطريقة ملائمة، ومؤثرة، ويمكن أن يعتبر مسرحياً أو اعتباره أداة لشخص يردد ما يسمعه فحسب، يجب تجنبه. إن أسلوب الارتفاع، والانخفاض هو أسلوب مؤثر، يحتوي على تأثير عاطفي، دون أن يبدو مبالغاً فيه.

www.ibtesama.com

كيف تصنع أسلوب الارتفاع، والانخفاض؟

يتكون أسلوب الارتفاع والانخفاض من تحضير نقطة تريد أن تصل أنت إليها، والتحضير هو أي معلومات تؤدي إلى النقطة الهامة، ويتم إلقاؤه برفع متواصل في طبقة الصوت، أما النقطة التي تريد أن تصل إليها فيجب إلقاؤها بانخفاض مفاجئ في طبقة الصوت.

القضية ذات العلاقة

تريد المحامية أن تنقل نقطة معينة إلى القضاة، وتقرر أن تستخدم أسلوب الارتفاع، والانخفاض أثناء إلقاء جملة: «لا يستطيع جون أن يفعل أشياء كثيرة، نعتبرها نحن أموراً مسلماً بها، فهو مصاب بالشلل من رقبته حتى قدميه».

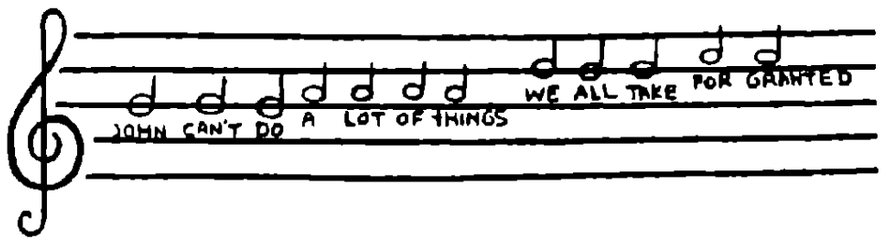
وسيكون الجزء التحضيري الخاص بها هو «لا يستطيع جون أن يفعل أشياء كثيرة نعتبرها نحن أموراً مسلماً بها» وستكون النقطة الهامة بالنسبة لها التي تريد نقلها إلى القضاة هي: «جون مصاب بالشلل من رقبته إلى أخمص قدميه».

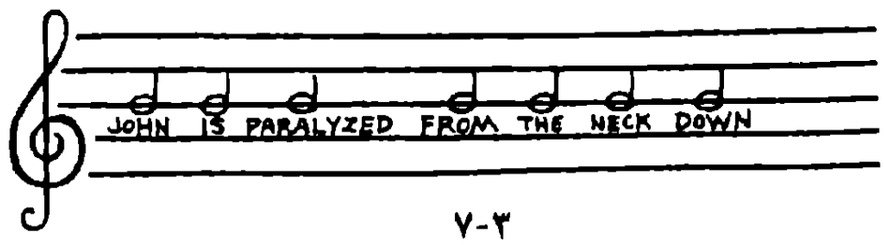
وستقوم المحامية بإلقاء جملة الارتفاع والانخفاض كما يلي (الشكل ٣ـ٧) ويكون التحضير هو الارتفاع في طبقة الصوت، ثم تأتي وقفة بعد ذلك، ويتم إلقاء النقطة الهامة بخفض طبقة الصوت.

ولنأخذ مثالاً آخر، سيكون المثال في جملة واحدة «جون مصاب بالشلل من رقبته حتى قدميه».

ويكون الإعداد هنا هو «جون مصاب بالشلل» ثم تأتي الوقفة، ثم النقطة الهامة «من رقبته حتى قدميه».

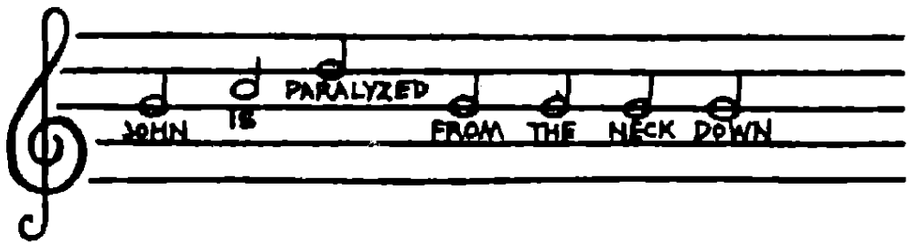
لا تغير ارتفاع صوتك، عندما تستخدم أسلوب الارتفاع، والانخفاض وأنت تلقي الجزء الهام، وإلا فقدت الأسلوب الملائم.





٧-٣

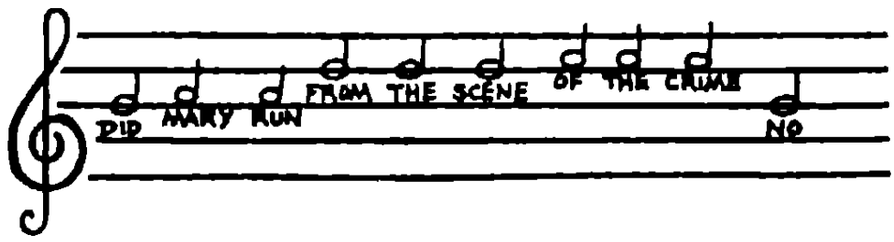
www.ibtesama.com



٣-٨

كيف تستخدم التنسيق بين الارتفاع والانخفاض في طريقة السؤال والجواب؟

دائماً ما يستخدم المحامون في المحكمة التنسيق بين الارتفاع، والانخفاض، بشكل جيد في مركب الأسئلة والأجوبة؛ فعلى سبيل المثال: «هل هربت ماري من مكان الجريمة؟ لا» ويكون الجزء التحضيري هو السؤال بأكمله، ثم تليه الوقفة، وتليها كلمة «لا» (الشكل ٣-٩) إذا استخدمت أسلوب الارتفاع، والانخفاض بهذا الشكل، فسوف تحقق تأثيراً عاطفياً كبيراً مع وجود البراعة، والإقناع، ما لم تغير ارتفاع صوتك. وضع في ذهنك، أنه لكون أسلوب الارتفاع والانخفاض أسوباً مؤثراً جداً، فيجب عدم الإسراف في استخدامه، وادخره للجمل التي تحتاج إلى الإلقاء بأكبر قدرمن التأثير.



٣-٩

الخلاصة

لا يوجد ما هو أسوأ من أن تشد أعصابك لكي تفهم أحداً، أو تستمع إليه، وسيضمن لك علاج التمتمة لديك أن تكون مسموعاً بطريقة سهلة، ويكون لك تأثير كبير. وهناك أشياء هامة من أجل الخطوة الأولى، هي تصحيح طبقة الصوت، وسرعته، وارتفاعه، وطريقة نطقه، وسيضيف استخدام الوقفات، وتقطيع الجمل، والتصوير والارتفاع والانخفاض قوة إضافية إلى حديثك، وسيعمل استخدام المشاعر بعد ذلك على جعل حديثك مقنعاً بحق.

www.ibtesama.com

تطبيقات

كلمات ثقيلة على اللسان (تدريبات على النطق فقط دون الاهتمام بالمعنى)

مارس الكلمات التالية الثقيلة على اللسان كما ورد وصفها في الفصل الحالي، من أجل تدريب عضلات اللسان، والشفتين، بدلاً من السرعة.

* بم يأتي، بن يأتي، بم يحضر مكنسة بن، بن يحضر مكنسة بم، بن يثني مكنسة بم، بم يثني مكنسة بن، بم ينحني، وتنثني مكنسة بن، مكنسة بن المثنية تنكسر، مكنسة بم المثنية تنكسر، كسرت مكنسة بن، كسرت مكنسة بم، كلتا المكنستين كسرتا.
* عندما تحارب الخنافس في هذه المعارك بمجدافاتها في قارورة، والقارورة فوق كلب، و الكلب يأكل قطعاً من الدجاج، ويسمى هذا لخبطة، والكلب يعض قطعة الدجاج، ويضرب القارورة.
* خادمة في مهرجان جراثم، عزفت ذات مرة النشيد الوطني الأقحوان، وكسرت زهرة الذهب أي الأقحوان.
* من هي الساحرة التي تمنت أمنية شريرة؟
* إذا طبب طبيب طبيباً آخر، فهل الطبيب المعالج سيطبب الطبيب الآخر بالطريقة التي طلبها الطبيب المريض؟
* الزمار الذي زمر في المزمار، حاول أن يعلم اثنين من الزمارين ليزمرا، وقال الاثنان للزمار: هل الأصعب أن تزمر، أم تعلم اثنين من الزمارين ليزمرا؟
* يتلعثم ليث كثيراً، ويلقي محاضرات مطولة.
* لا أحتاج أبداً تسعة، وليست أشياء، وليست جديدة، ولا قديمة.
* إذا دحرج رولاند رينولد لفة مستديرة حول غرفة مستديرة، فأين اللفة المستديرة التي دحرجها رولاند رينولد حول الغرفة؟
* سواء كان الطقس جميلاً أم لا،
وسواء كان الطقس بارداً أم حاراً،
فسنذهب مهما كان الطقس، وسواء أعجبنا أم لا.
* اللحم المحمر الطازج للسمك المحمر الطازج، مناسب للناس البدناء.
* جمع جايلي جامعي الحبوب الذهبية اللامعة، وخزن الحبوب، وهو سعيد، في مخزن كبير للحبوب، في وادي جود فربي الأخضر المليء بالعشب.

www.ibtesama.com

* قرد الراهب وصل للحبر، وشرب قرد الراهب الحبر، وأيقظ القرد عمه، وظن أن ذلك مزح، أن القرد شرب الحبر.
* زهرة البرونق البنفسجية تميل جهة الغرب، حيث مدينة وورثنجتون كانت حول مدينة ڤيرمونت.
* العصابات الثلاثية المتشابكة الخادعة، تغضب تومي.
* من يحيك ملابس الغربان، سو يحيك ملابس الغربان، وسلو چو كراو يحيك ملابس الغربان وملابس سو، سو يحيك جوارب الثعلب ذوي الجوارب، والآن سلو چوكراو يحيك جوارب الثعلب ذي الجوارب، والآن سو يحيك الزهور على ملابس سلوچوكراو.

FARES_MASRY
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

www.ibtesama.com

وقفات

جرّب التوقف في أماكن مختلفة في الجمل التالية، وانظر كيف تفرق بين أهمية ما تقول، حسب تحديدك للوقفات، وتذكر أن الوقفة تجذب الانتباه لما بعدها.

١ـ هل كانت سرعة الشاحنة زائدة عن الحد؟

٢ـ كان السيد سميث يقود بسرعة ٩٥ ميلاً في الساعة.

٣ـ هذه منطقة خطيرة في الطريق.

٤ـ صدم السيد سميث الطفل على تلك السرعة.

٥ـ زارت السيدة چونز طبيبها الوحيد مرتين.

٦ـ كانت الحادثة ستسبب خسارة كبرى.

٧ـ هل كانت السيدة چونز في خطر؟

٨ـ كتابة من تلك يا دكتور؟

٩ـ كان السيد سميث يقود بسرعة ٧٥ ميلاً في الساعة في ذلك الوقت، ولكن لم يكن مخموراً.

١٠ـ كان في الطريق بعض المطبات.

www.ibtesama.com

قول العبارات

حاول تحويل الجمل التالية إلى عبارات، حتى تعطي معنى لما تقول، وجرب هذا باختيارات مختلفة من صور العبارات التي تعجبك.

١ـ كيف نسيت السيدة سميث أن تذهب لإصلاح مكابح سيارتها؟

٢ـ حسب رأي الدكتور چونز: إصابات السيد سميث بسيطة.

٣ـ حاول السيد چونز أن ينعطف يميناً من مساره في الحارة اليسرى.

٤ـ لا نعرف بالضبط متى وصلت السيدة سميث للمكان.

٥ـ فليسجل الطبيب المعلومات التي يمكن أخذها من المريض، إذا كان قادراً على الكلام.

٦ـ هل كان السيد سميث يقود بشكل خطأ في ذلك الوقت، أم أنه انعطف بشدة ليتفادى الطفل؟

٧ـ لم يكن لدى السيد سميث وقتاً ليتوقف توقفاً ملائماً، ولم يكن منتبهاً.

٨ـ هل كان مسرعاً عندما صدم جانب الحظيرة؟

٩ـ لقد أوضحت في شهادتك أنك أحضرت المستندات للسيد چونز قبل اجتماع الثامن من يونية، فهل هذا صحيح؟

١٠ـ لقد قلت سابقاً أنك كنت على مقربة من المصنع في حوالي الساعة ٩,١٥ صباحاً التي حدث فيها الانفجار، أليس كذلك؟

www.ibtesama.com

اللون

اجعل الكلمات التي تريد أن تؤكدها في الجمل الآتية تبدو مثلما تعني؛ فمثلاً، اجعل كلمة «ألم» تبدو مؤلمة، واحذر من استخدام درجة الصوت لبيان ذلك.

١ـ في هذه المنطقة بالذات لا توجد منحنيات في الطريق ـ فهو منبسط نسبياً ـ فهل ذلك صحيح؟

٢ـ إذن أنت لم تكن مسرعاً في ذلك الوقت، وكنت منتبهاً للقيادة.

٣ـ وهل كانت هناك أية صعوبات في مهمة الإصلاح هذه؟

٤ـ قدم علاجاً كثيراً كمحاولة لتقوية الرّجل، واستعادة حركتها الطبيعية.

٥ـ آلام الرأس تحدث يومياً، وتدوم لمدة ساعة أو ساعتين.

٦ـ لقد لاحظت السيدة چونز أن زوجها الذي كان من قبل رجلاً سعيداً، ومفكراً، أصبح الآن عصبياً، ومنشغلاً.

٧ـ ستبين الصور الفوتوغرافية خطورة الصدمة.

٨ـ لقد كان يوماً صافياً ومشرقاً، وظروف القيادة كانت ممتازة.

٩ـ لم تكن هناك أية مناقشات بخصوص ما ورد في الوصية الجديدة.

١٠ـ صدمة الرأس كانت قوية بلا شك، ومع ذلك أنا لست مقتنعاً أن حزن السيد چونز هو نتيجة تلك الإصابة فقط.

www.ibtesama.com

المرتفعات والمنخفضات

أوجد المرتفعات (رفع الصوت في كلمة معينة)، والمنخفضات (خفض الصوت في كلمة، أو عبارة ما) العديدة، بقدر ما تستطيع، في الجمل التالية، وستجد متعة في هذا التمرين، وبالغ للحصول على الإحساس بالمرتفعات، والمنخفضات.

١ـ أيها السيدات والسادة، إن الدليل يبين أن موكلي لم يختلس الأموال.

٢ـ إن السيد سميث لن يستطيع المشي أبداً بصورة طبيعية كما كان.

٣ـ إن الدكتور بك طبيب مشهور جداً، ومكانته في الوسط الطبي معروفة جيداً.

٤ـ لقد عانت السيدة چونز من إصابات قاسية، ومازالت تحت الإشراف الطبي.

٥ـ هل ترى أن السيد چونز، كان يقود بطريقة معقولة؟

٦ـ لا تريد أن تعرف ما إذا كانت السيدة سميث توقفت عند علامة التوقف، أليس كذلك؟

٧ـ أنا واثق أن الأدلة ستثبت أن السيد چونز لم يتلق ضربة على الرأس، وفقد الوعي بسببها.

٨ـ لا يوجد في الأدلة شيء يثبت صحة ما تطالب به السيدة هربرت.

٩ـ في عصر اليوم الثلاثين من مايو، شوهد السيد چونز يتحدث مع السيد آميس، مما يضعه بلا شك في موقف محرج جداً أمام إدارته.

١٠ـ لا عذر لهيئة المحكمة للمعاملة غير اللائقة التي لاقاها موكلي خلال هذه المحاكمة.

www.ibtesama.com

الانفعالات

قائمة الانفعالات التالية ـ لك ـ للعمل بها في التطبيقات على الانفعالات، وعند ممارسة التعامل مع قصص الحب والمغامرات، وهي قائمة لا تشتمل على كل الانفعالات، ولكنها قائمة تقدم لك ببساطة فكرة عن مجموعة الانفعالات الموجودة لديك لتكون ذا تأثير:

سعيد	صاف البال	هادئ
رائع	غير مكترث	سائم
مكتئب	محبط	متوتر
عصبي	قلق	خائف
غاضب	عدواني	محرج
مكسور الخاطر	حزين	متشائم
مرتبك	مضطرب	بلا عون
يائس	مستهزأ به	منتقد
مزدرى	مفسد	مخدوع
شديد العصبية	مربك	مغتاظ
مهتم	قلق	يائس
متضايق	مثار	محتار

www.ibtesama.com

الانفعالات

اختر انفعالاً من قائمة الانفعالات، وقل إحدى الجمل التالية، واجعل صوتك يعبر ـ عن قصد ـ عن الانفعال الذي اخترته، ثم سجل شريطاً لنفسك، واستمع بعناية عندما تعيد تشغيل الشريط، لترى هل صوتك يعبر عن الانفعال الذي اخترته؟ إن لم يكن الأمر كذلك، فحاول مرة ثانية، ثم اختر انفعالاً آخر من قائمة الانفعالات، وقل نفس الجملة كالسابق، لكن بصوت معبر عن الانفعال الجديد، ثم سجل شريطاً لنفسك مرة ثانية، واستمع له؛ فهل تجد فارقاً معيناً؟ وهل تستطيع أن تعبر بوضوح عن الانفعال الثاني الذي اخترته؟ إذا كان الأمر كذلك، فهذا شيء عظيم، وإن لم يكن كذلك، فحاول مرة أخرى. ثم اختر انفعالاً ثالثاً، وكرر التمرين، وعندما تجرب العديد من الانفعالات ـ حسبما تريد ـ من خلال جملة واحدة، انتقل إلى جملة أخرى، وطبق نفس الإجراء، واعلم أن الصبر، والإصرار، هما أساس تعلم كيفية التأثير بصوتك، لذلك مارس هذا، وستندهش من النتائج.

١ـ الأثر كان ضئيلاً جداً.

٢ـ لنعبر عن ذلك بطريقة أخرى، إن الأطفال ذوي السنوات الأربع ـ ببساطة ـ ليسوا أهلاً لتحمل المسؤولية.

٣ـ يا دكتور، هل تسمح بوصف نتائج العملية التي قمت بها، بأنها فاشلة؟

٤ـ والآن هل تتذكر هذه الأسئلة التي وجهتها، وإجابتها؟

٥ـ وقائع القضية ـ نسبياً ـ غير معقدة.

٦ـ ربما كان السيد سميث مخموراً في ذلك الوقت.

٧ـ لقد صدم السيارة، لأنه كان يقود بسرعة ٤٥ ميلاً في الساعة في منطقة، الحد الأقصى للسرعة بها ١٥ ميلاً في الساعة.

٨ـ كان السيد سميث مخموراً في ذلك الوقت، وكان مسرعاً.

٩ـ لقد صدمت السيدة سميث ـ فعلاً ـ جانب الحظيرة، ولكنها لم تكن مسرعة.

١٠ـ ربما كان السيد چونز مهملاً، ونسي إضاءة الأنوار.

www.ibtesama.com

FARES_MASRY
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

www.ibtesama.com

أربعة

الخطوة الرابعة: طور الثقة عن طريق تنمية العلاقات

يحدق اثنا عشر وجهاً ـ لا يظهر عليها أي تعبير ـ في انتظارما سيقوله المحامي، وبدون أن يعرفوا كيفية قياس المحامي للأمور، وأن يروا ما إذا كان أكثر مهارة من المحامي الذي يمثل الجانب الآخر. يوجد اثنا عشر شخصاً غريباً عن المحامي، يجب على المحامي إقناعهم باتباع رأيه، بدلاً من رأي محامي الجانب الآخر، ولكن كيف؟ كيف سيقنع هذا المحامي هذا العدد من الأشخاص الأغراب عنه، أنه على حق، وأن الجانب الآخر على خطأ؟ في حقيقة الأمر، أنه إذا ظل هؤلاء الأشخاص غرباء عن المحامي، فهو لن ينجح؛ فالثقة هي أساس الاقتناع، والناس يثقون في أولئك الذين يثقون فيهم، لذا فلا يبدأ المحامون الناجحون بمحاولة إقناع القضاة بأن يتبعوا رأيهم، ولكن بأن يتعرفوا على هؤلاء القضاة، وكسب ثقتهم.

وهذه ليست مهمة سهلة، ولكن المحامين الناجحين يقومون بها، كل يوم؛ فهم يقومون بتحويل مجموعة الغرباء الذين لا يشعرون نحوهم بالدفء، إلى جمهور مستمعين متآلفين معهم، لديهم استعداد لأن يستمعوا إلى رأي المحامي بجدية، ولديهم قابلية للإقتناع بطريقة أشبه بالسحر.

كيف يكسب المحامون ثقة القضاة، عن طريق تنمية العلاقات؟

من الناس الذين نثق فيهم؟ إننا نثق فيمن نعرفه، ونشعر معه بالراحة، وأولئك الذين كونا معهم صلة، والصلة تعني العلاقة؛ وصنع هدف الصلة يعني التحول في «علاقة تعاطف» مع شخص ما؛ فعندما نقول أن فلاناً ذو صلة جيدة بشخص معين، فهذا معناه

www.ibtesama.com

أنه يتواصل معه بطريقة سهلة، ويظهر عليه أنه يفهمه، ويتعامل معه بطريقة جيدة. عندما تكون صلة، فأنت جوهر الأمر تبني ثقة؛ فلا يمكن أن يوجد الإقناع بدون الثقة.

القضية ذات العلاقة

إن كل النكات التي تحكي عن مندوب المبعيات الذي يبيع سيارة مستعملة، هي انعكاس لفشل مندوب المبيعات هذا ـ الذي يبيع سيارة مستعملة في تكوين صلات؛ فهو يحاول أن يجعلك تثق فيه من منظور قيمة السيارة (حتى يقنعك بالشراء)، قبل تنمية أية صلة، وهذا مستحيل بالفعل، فمع عدم وجود علاقة، كيف يمكن أن توجد الثقة؟

كلما زادت قوة العلاقة، زاد قدر الثقة التي تضعها في شخص ما، وكلما زاد قربك من شخص ما، زاد احتمال وضع ثقتك فيه، وبالتالي كلما زادت ثقتك في شخص ما، زاد احتمال الاقتناع برأيه؛ فعلى سبيل المثال، إن لدى صديقك قدراً أكبر من التأثير عليك، من البائع في محل البقالة، ولذا فإن مهمة محامي المرافعات الأولى، ليست إقناع القضاة بأي شيء، بل الدخول في علاقة تعاطف مع القضاة، وهذه العلاقة بدورها سوف تولد الثقة.

ولكن المحامي ليس لديه وقت رحب، أو موقف مناسب، ليفعل ذلك بعيداً عن المحاكمة؛ فكثيراً ما تستغرق المحاكمات فترة بضعة أسابيع فقط، أما المحاكمات الكبرى، مثل مينينديز، أوه چيه سيمبسون، أو هيدا فليدافلبس، التي استغرقت شهوراً، فإنها استثناء وليست قاعدة، لذا فلا يوجد لدى المحامين، وقت كاف لتوليد صلة بالقضاة.

ربما تكون العلاقة التي كونتها أنت، وأفضل صديق لديك، قد استغرقت سنوات لكي تتطور، وتنمو بشكل طبيعي، نتيجة عدة خبرات تشاركتما فيها، إلا أن المحامي ليس لديه امتياز السنوات التي تسبق المحاكمة هذه، وهو يراهم في مكان محدود، هو قاعة المحكمة؛ لذا فليس على المحامي أن يتوقع تنمية الصلة من نفسها بطريقة تلقائية مع القضاة، بنفس الطريقة التي تنمو بها مع الأصدقاء المقربين. من أجل هذا، فالمحامي الناجح يعتمد على وسائل أخرى، لتطوير علاقة وثيقة مفعمة بالثقة، ولقد تم تخصيص هذا الفصل، لإطلاعك على كيفية خلق المحامين لعلاقة مع القضاة، تكون فيها قوة الإقناع مشابهة لقوة الإقناع الموجودة لدى الأصدقاء، في وجود حدود المكان، والوقت في قاعة المحكمة، ثم يمكنك بعد ذلك أن تطبق نفس هذه المبادئ مع من تريد إقناعهم.

www.ibtesama.com

تعلم كيف تطور علاقة ـ مثلما يفعل المحامون ـ عن طريق إرساء قاعدة مشتركة مع الآخرين

إن توحيد وضعك الأول مع الأشخاص الذين تريد إقناعهم، هو ما يعرف بـ «إرساء قاعدة مشتركة» فهي تضعك في جانبهم، فتصبح واحداً منهم، وبذلك تكون أكثر قبولاً، وما إن تؤسس القاعدة المشتركة، يمكنك أن تقودهم نحو رأيك بسهولة أكبر، وقدرة أكبر على التأثير بكثير.

كيف كسب يوم حار، ومرهق للبدن، قلب القضاة في نيويورك

يحكي نورمان شيريسكي: «ذات مرة في أثناء محاكمة في نيويورك، في أول الصيف، وقف برولو سكاشنر، وهو محام بارع قديم ومحترم، واقترح على هيئة المحكمة أن تسمح للقضاة بخلع معاطفهم، حتى يشعروا بقدر أكبر من الراحة، فثار رئيس هيئة المحكمة، وقال للمحامي: إن هذا غير لائق، ولم يكن السيد سكاشنر يهتم إذا ما شوي هؤلاء القضاة في الجحيم، ولكنه كان يحاول ـ فقط ـ أن يكسب ودهم.

ولقد حكى شيريسكي: «لقد كان التقريع قاسياً لدرجة أني وأنا المستشار المساعد قد شعرت بالعرق يتصبب من كم قميصي.» وأجاب سكاشنر: «لم يكن لدي علم يا سيادة القاضي أن طلبي سوف يعتبر غير لائق، ولكن لكونه كذلك، فإني أعتذر لحضرتكم بكل احترام، وخاصة للقضاة» ثم جلس بعد قول هذا، وهمس في أذني قائلاً: «عليه اللعنة، انظر إليهم، إنهم يحبونني».

ولقد أحبوه بالفعل، لقد أحب القضاة سكاشنر، لأنه انحاز إلى جانبهم بكل وضوح؛ فلقد أرسى، قاعدة مشتركة: «الجو حار، وأنا أشعر بالحر، لذا فمن الأرجح أنكم تشعرون بالحر» وبفعله هذا، فإنه جعل من نفسه واحداً منهم.

فالناس يتواصلون بشكل أفضل وأسهل مع أولئك الذين يعرفونهم.

القضية ذات العلاقة

إن السكرتيرة التي تعمل لديك منذ خمس سنوات، هي مقربة لديك؛ فأنت تعرف كيفية عملها، ويمكنك أن تعتمد عليها في القيام بأشياء تعرف أنها ستنجز بطريقة جيدة جداً على الدوام، وأنت تعتمد عليها أيضاً في عمل أشياء تعرف أنها لن تقوم بها على أكمل وجه، وربما تكون معجباً بها، وربما لا، إلا أنك تعرفها بكل تأكيد، وتلاحظ التغيير الذي يطرأ على حياتك، عندما تأخذ سكرتيرتك إجازة، وتقوم أنت

www.ibtesama.com

بتعيين مساعد مؤقت، وربما يكون المساعد المؤقت هذا شخصاً رائعاً، ولكن كينونته غير معروفة لك؛ فأنت لا تعرف إن كان سيضع الملفات في المكان الصحيح، أم لا، وإن كان سينجز التقارير في الوقت المطلوب، وبقدر أقل بكثير من الدقة، وأي شيء سيقوم به الموظف المؤقت بشكل مختلف عن سكرتيرتك، سيشعرك بعدم الارتياح، وستشعر بوجود ضيف في المكتب، وليس زميل عمل.

إن التجديد يسبب القلق، والصراع، وربما يكون هذا الشعور مثيراً في مواقف معينة، ولكن ليس في قاعة المحكمة؛ فالموقف فيها بالفعل يسبب القلق، وهناك سيسبب الشخص الذي لا تعرفه شعوراً لديك بعدم الارتياح.

ماذا يعني أن يتواصل الشخص بشكل أفضل، مع الأشخاص الذين قد اعتاد عليهم؟ يعني أن الناس يتواصلون بشكل جيد مع أولئك الذين يشبهونهم، لأنهم يعرفون أنفسهم أكثر من أي أحد آخر.

القضية ذات العلاقة

إذا كنت تحب رياضة البيسبول، ووجدت نفسك بين جماعة تتحدث عن البيسبول بحماس شديد، فستشعر أنك في بيتك، وستشعر أن هؤلاء الناس رائعون، وأنه من السهل أن تصبحوا أصدقاء؛ فأنتم على أية حال بينكم أشياء مشتركة كثيرة. ومن ناحية أخرى، إذا وجدت نفسك مع مجموعة من الناس متحمسين لرياضة الجامينزيوم، ولم يقولوا أي شيء معاد للعبة البيسبول، إلا أنهم لا يبالون بحبك لهذه اللعبة، فمن المحتمل ألا تبقى بينهم طويلاً، وستجد أنه من الصعب أن تتواصل معهم؛ فلا يوجد تشابه بينكم.

وهذا الأمر مرتبط بنتيجة هامة من نتائج أبحاث التواصل؛ إذا حاولت أن تظهر لأناس لا يعرفونك، أن وضعك متوافق معهم، فمن الأرجح أن يتقبلوا رسالتك، حتى لو كانت نهاية رسالتك مختلفة تماماً مع وضعك الأول.

لذا فيمكن اعتبار الإقناع كعملية، تبدأ من وضع قاعدة مشتركة (أوجه تشابه)، وتلك تولد الألفة، التي تسهل تكوين صلة (علاقة)، والتي تولد الثقة، وهي محرك الاقتناع. ولكن ضع في ذهنك أن هذه عملية إضافية، وستكون كل جوانب عملية الإقناع مؤثرة، إذا وضعت أساساً من المصداقية، والخبرة ـ كما شرحنا في الفصول السابقة ـ ولكن إذا تم ترسيخ هذه الأشياء، فسوف يقوي البعد النفسي قدرتك على الإقناع بشكل كبير.

كما أن الخلفيات المشتركة تدل على المساواة؛ فالمحامون الماهرون يتحدثون إلى القضاة كأشخاص مساوين لهم، وليس كأشخاص أقل منهم؛ فالصلة تدل على وجود

www.ibtesama.com

خصائص مشتركة. إن العلاقة التعاطفية، هي علاقة ذات اتجاهين، ولقد أظهرت الأبحاث في مجال القوة الاجتماعية، أن قدرتك مؤثرة بشكل أكبر، عندما يسبقها قبول متبادل، أي أن تتقبل الناس بنفس القدر الذي يتقبلونك به، وعندما يعمل المحامي الماهر في قاعة المحكمة، يشعر القضاة أن المحامي أو الشاهد هو واحد منهم، ويعمل معهم جنباً إلى جنب، ويرشدهم إلى طريق الصواب الخاص به.

على قدم المساواة

شاهد أساسي يؤثر على قضاة أوه چيه سيمبسون

«إني أعتقد أن جاري سيمز، الذي يعمل في قسم وزارة العدل في كاليفورنيا، كان أيضاً شاهداً غير عادي؛ فهو يعرف عمله، ولقد بدأت في الواقع من خلاله، تعلم القليل عن معالجة الـ DNA الوراثية، لأنه تحدث إلينا في مستوانا».

لقد سهل سيمز عملية تعلم القضاة، لأنه كان يريد معاملتهم كبشر ذوي مستوى عقلي لا بأس به، ويحتاجون إلى بعض الإرشاد لكي يفهموا مسألة عملية، ولم يقم أبداً بالتحدث إلى القضاة من موقف الأعلى؛ فعامل الناس على أنهم مساوون لك، وعاملهم باحترام، لكي تقنعهم.

إذا احترمت الناس الذين تريد أنت إقناعهم، فسوف يحترمونك، هذه هي المسألة بكل بساطة، أما إذا تحدثت إلى الناس من موقف الأعلى ـ كما نعرف أن كثيراً من المحامين، والشهود، من الخبراء، يفعلون ذلك ـ فسوف يثور عليك هؤلاء الناس، عن طريق عدم الاستماع إليك.

عندما يتحدث الخبير تنغلق آذان القضاة

«ما حدث هو أن [روبين كوتون التي شهدت في قضية أوه چيه سيمبسون كخبيرة المادة الوراثية] قد خسرتنا، وأنا أقول «نحن» لأنني أعتقد أن كل الموجودين قد شعروا بنفس الشعور؛ فلقد تحدثت إلى الناس واعتبرتهم أدنى منها، وعندما تفعل ذلك، فإنك تخسر هؤلاء الناس.» لقد كان لدى روبين كوتون النقاط الهامة التي يجب توضيحها، ولقد كان القضاة يعتبرونها شخصية على قدر كبير من المعرفة، ولو خاطبت القضاة على أنهم مساوون لها، لأصبحت مقنعة بالإضافة إلى معرفتها.

دائماً ما يشكو القضاة الذين يتم سؤالهم في الدراسات التي تجرى على القضاة، والمحققين من أنهم دائماً ما يعاملون على أنهم أغبياء، أو متخلفون، وعندما يعامل المحامي القضاة على أنهم حمقى، فسوف يتجه هؤلاء القضاة بطريقة فورية إلى من

www.ibtesama.com

يعاملهم بشكل أفضل؛ فادعم تقييم الذات لدى الناس عن طريق معاملتهم على أنهم مساوون لك، وسوف يكافئونك بالثقة والقبول.

ويقوم المحامون الماهرون بوضع أساس علاقة مشتركة أبعد من المساواة، عن طريق إظهار أوجه التشابه بين المحامي، و/ أو موكليهم، وبين القضاة، وهذه الصلة ليست معنى يتكون من تلقاء ذاته، بل يجب تكوينه بطريقة مختلفة في كل حالة، بسبب اختلاف القضاة. ويحرص المحامون الماهرون دائماً على التأكيد على التشابه بينهم، وبين القضاة، بطريقة منطوقة، وغير منطوقة.

سقط الفساد أمام الملابس القطنية، أردية العمل: جاء الحكم ضد المتحدث باسم مجلس نواب تكساس

قال ويليام ب. أليسون ـ من مدينة لينش بمنطقة زيمرمان، من شركة وايت وأليسون في أوستن، بولاية تكساس ـ عما حدث عندما تجاهل المحامون هذا المفهوم: «دخل محامو الدفاع القادمون من خارج المدينة، وهم يرتدون أفضل ملابس المحاماة وأغلاها، وقد جاء القضاة في هيئة المحكمة من داخل المجتمع، وقد كانوا يرتدون القماش القطني، وأردية العمل، وكانت القضية عن محاكمة الفساد الذي اقترفه المتحدث في مجلس النواب في تكساس، ولكن القضية تحولت ـ بسبب جو المحاكمة ـ إلى قضية بين المحامين ـ الذي يعملون في مكتب بروكس بروذرز ـ ضد المواطنين، الذين لفحتهم الشمس، والذين يرتدون جلد الغزال ـ الذين يمثلون هيئة القضاء ـ فخسر المحامون الذين يرتدون الملابس الأنيقة، وكذلك خسر المتحدث في مجلس النواب».

ليس الغرض أن يأتي محامو الدفاع، وهم يرتدون رداء العمل، ويقلدون لهجة غرب تكساس؛ فهذا سيكون تقليداً، وليس وضع قاعدة مشتركة، ولكن كان على المحامين أن يعرفوا شخصيات القضاة غيرالرسمية، والمتواضع لديهم، وأن يؤكدوا على الجانب غير الرسمي، والمتواضع لديهم؛ فلقد خسر محامو الدفاع، لأنهم اختاروا أن يتجاهلوا مسألة الصلة، وفشلوا في إشعار القضاة بالارتياح، عن طريق التوكيد على وجود أوجه شبه بين القضاة وبينهم.

طريقة المرآة: طريقة قوية يستخدمها المحامون لوضع أساس لإقناع الناس

كيف كان بإمكان محامو الدفاع هؤلاء، أن يؤكدوا على أوجه الشبه الموجودة بينهم وبين القضاة؟ باستخدام طريقة تسمى «المرآة»؛ فطريقة المرآة هذه، طريقة تعكس أنت بها تصرفات الشخص الآخر الجسمية، وصفاته اللفظية، بطريقة جسمية، ولفظية.

www.ibtesama.com

كف تضع طريقة المرآة قاعدة مشتركة، عن طريق التأكيد على أوجه الشبه؟

إن لدينا جميعاً جوانب مختلفة في شخصياتنا؛ فهناك أوقات تكون أنت فيها أكثر رسمية من أوقات أخرى، وتوجد أوقات تريد فيها أن تخفف من التوتر، وأن تتصرف بحماقة، وتوجد أوقات تكون فيها هادئاً، ميالاً للتأمل، وسيقوم المحامي الجيد بإبراز واجهة تمثل جزءاً من شخصيته، تشبه الشخصية المسيطرة في هيئة المحكمة ككل، من أجل التوكيد على أوجه الشبه بينه وبين القضاة، ولا يحاول المحامي هنا أن يكون شخصاً غير حقيقي، ولا أن يتبنى شكل شخصية تردد ما تسمعه فقط من أجل المحاكمة، فهذا مستحيل بحق، ولن يكون مؤثراً بصراحة إلا إذا كان المحامي ممثلاً في مهارة دستين هوفمان، أوميرل ستريب، بل إن المحامي، يختار ببساطة أن يعبر عن جزء من شخصيته، هو أقرب شبهاً بسمات هيئة المحكمة، من أجل أن يشعر القضاة بالارتياح للمحامي، وبذلك يثقون فيه بشكل أكبر، وأكثر استعداداً لتقبل تفسير المحامي للحقائق.

والمجالات الأربعة الأساسية التي يستخدم فيها أسلوب المرآة، هي الملابس، ولغة الجسد، والصوت، واختيار الألفاظ.

الطريقة # ٤٨: كيف تعكس صورة الملبس، ولغة الجسم؟

هيا نلقي نظرة على كيفية تطبيق طريقة المرآة، على ملابس محامي الدفاع، لأن السيد أليسون قد ركز على الملابس في تعليقه؛ فلقد كان معظم القضاة متواضعي المركز، يرتدون أردية العمل والملابس القطنية، وكان يمكن للمحامي الرجل أن يرتدي حلة مناسبة ـ للجو المحلي ـ في القماش، واللون، لكي يعكس الجانب البسيط، والمرتبط بالمنزل، من شخصيته، مثل أن يرتدي حلة بدون صدرية، وأن يترك المعطف غير مربوط الأزرار؛ فمن الممكن لهذه الملابس أن تعكس، أو تمثل مرآة ليقيم القضاة.

والكلمة المناسبة هنا هي انعكاس، وليس تقليداً (فالناس ينزعجون جداً ممن يقلدهم، فكثيراً ما يعتبر التقليد شكلاً من أشكال السخرية، وهو أسلوب محاكاة، وترديد لا جدال فيه) وعندما تقوم بعكس النمط المسيطر من لغة الجسم، والملابس، والصوت، وتبرز بطريقة غير لفظية أوجه الشبه بينك، وبين من تريد التأثير عليهم، وتسهل عليهم أن يألفوك، بدون إنكار ذاتك.

والخطوات لعكس نمط الملابس الناجح، هي كالتالي:

١. ابحث في خلفية سامعيك: قم ببحث، واعرف ماذا يحتمل أن يرتديه سامعوك، وهذا يعني ما الملابس التي يحتمل أن يرتديها القضاة في مجتمع ما، وتناسقها مع فصول السنة، والخلفية الاقتصادية، والاجتماعية للقضاة.

www.ibtesama.com

٢ـ اختر من دولابك ما يناسب طريقة المرآة: اختر من دولابك ملابس تعبر عن جزء من شخصيتك، هو الأكثر شبهاً بهؤلاء الذين تريد أن تؤثر عليهم، مع استمرار صدقك مع ذاتك، وهذا يعني بالنسبة للمحامي أن يختار الزي الذي يعكس الزي العام للقضاة، مع محافظتك على ارتداء الزي المناسب للتواجد في قاعة المحكمة. والسؤال الذي يسأله المحامون: «ماذا يجب علي أن أرتدي لكي أجعل القضاة يشعرون بأنني واحد منهم، مع الاحتفاظ بشخصيتي، والاحتفاظ باتفاق ملابسي مع المناسبة؟»

٣ـ عدل ملابسك تبعاً لجمهورك الخاص: إذا ظننت أن جمهورك سوف يرتدي ملابس عادية، ولكنها أفضل ملابسهم التي يخرجون بها في يوم الإجازة ـ طبقاً لما عرفته نتيجة لبحثك ـ وعندما ذهبت إلى هناك، وأنت ترتدي أفضل ثيابك المخصصة للقاءات، فوجدت أنهم يرتدون سراويل من قماش الجينز، وملابس قطنية، وأحذية طويلة تشبه تلك الخاصة برعاة البقر، فاعمل على أن تتكيف معهم؛ فك أزرار معطفك، أو اخلعه، وشمر عن ساعديك، وافعل كل ما يمكنك لكي تعرف جمهورك بطريقة ذكية أنك واحد منهم، وكن مرناً واستخدم حسك المنطقي.

استخدم المرآة مع لغة الجسم لكي تقيم علاقة ملؤها القبول، والثقة مع جمهورك

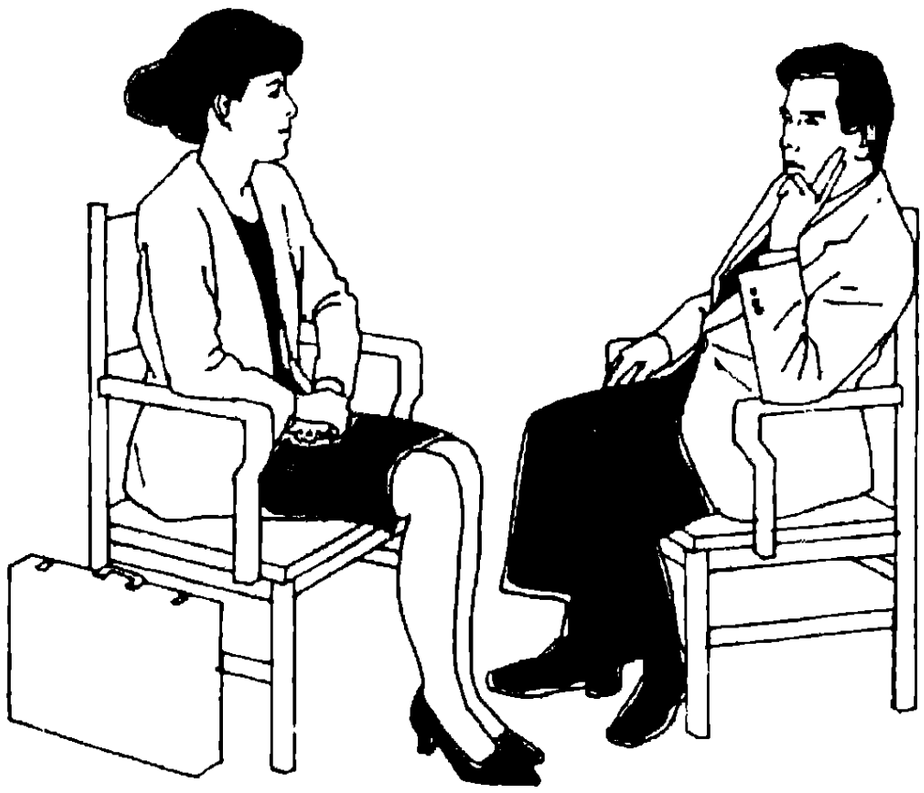
إن الملابس هي أسهل الجوانب في طريقة استخدام المرآة، وهي تسهم بالتأكيد بجانب هام في انطباع الناس عنك، وعكس لغة الجسد، يجعلك تصل إلى ما بعد خلق انطباع أولي جيد، لكي تساعد الناس على أن يشعروا أنهم مقبولون لديك، فيثقوا فيك.

يقع عكس لغة الجسد، على نفس القواعد التي وضعت لطريقة المرآة مع الملابس: الانعكاس، لا التقليد؛ فعندما يحاول المحامي أن يسهل من عملية تعاون الشاهد، عليه أن يبدأ في صنع عملية انعكاس للغة جسده، وتوضح الأشكال التوضيحية (٤ـ١، ٤ـ٢، ٤ـ٣) الطرق الصحيحة لتحقيق انعكاس ناجح، في وجود محامية تعكس لغة جسد شاهد.

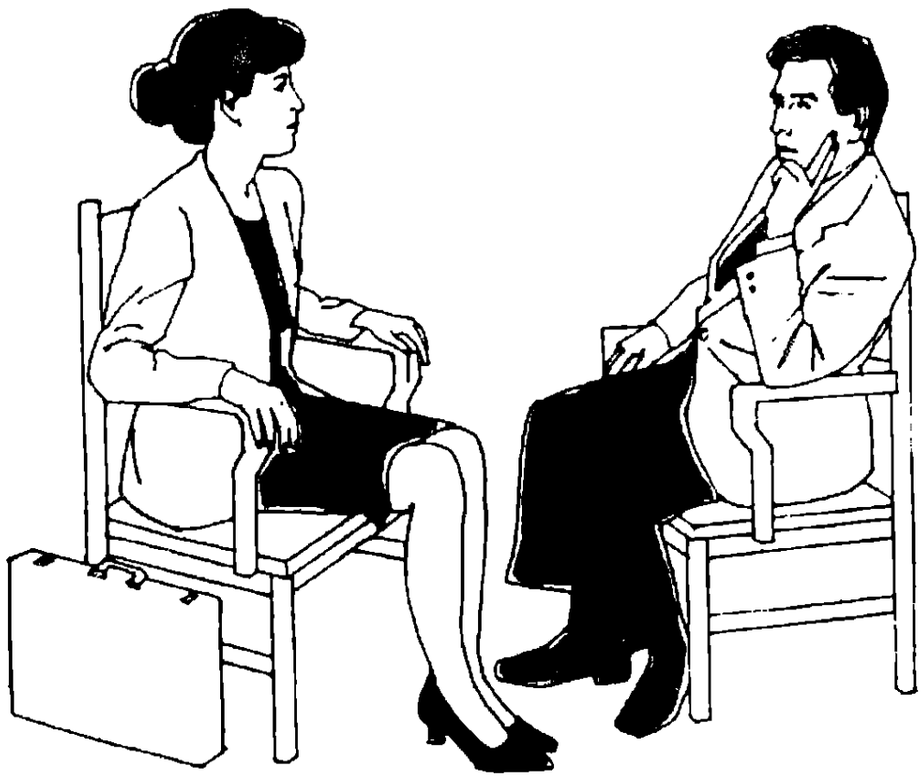
سوف تلاحظ المحامية في البداية، إذا كان جسد الشاهد مائلاً إلى الأمام، أم الخلف، فتعكس المحامية هذا الوضع، ثم تلاحظ المحامية ـ بعد ذلك ـ وضع رأس الشاهد، وذراعيه، وقدميه، وتسمح المحامية لجسمها بأن يتخذ وضعاً يعكس وضعاً مشابهاً، ولن تقلد المحامية وضع جسم الشاهد بالضبط، فسوف يبدو هذا نوعاً من الغباء، وسوف يتم رفضه.

عندما تبدأ في استخدام طريقة المرآة مع شخص تريد إقناعه، خذ وقتاً في مواءمة لغة جسدك معه، وابدأ بوضع الجسم العام، ثم ضع رأسك في الوضع الصحيح، ثم

www.ibtesama.com

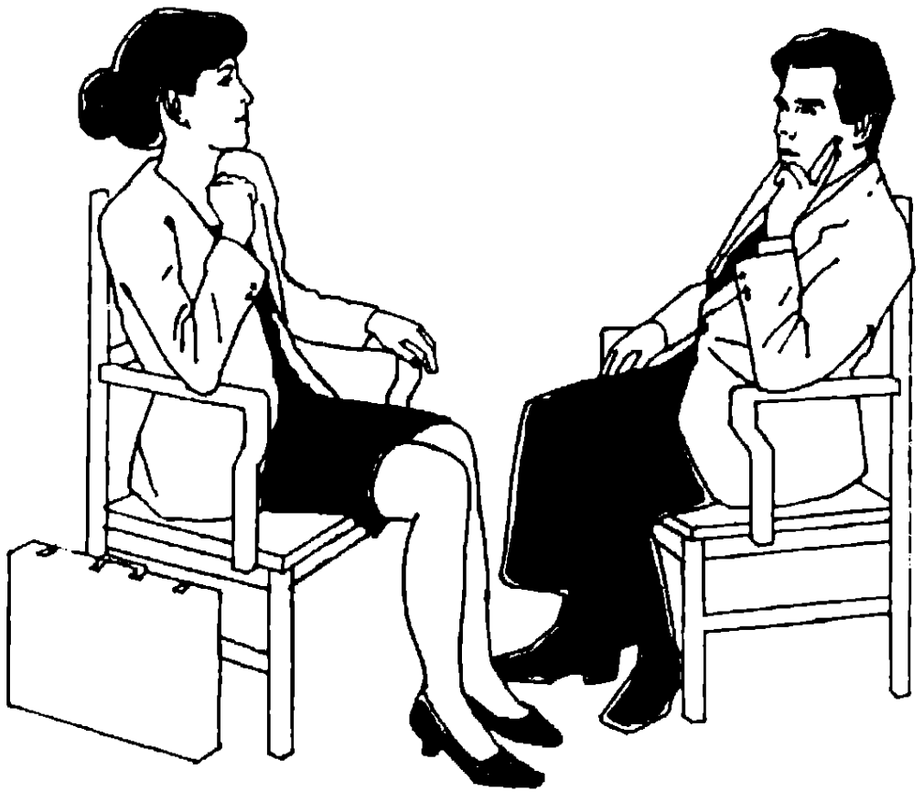


٤-١



٤-٢

www.ibtesama.com



٣-٤

الذراعين، ولا تحاول أن تقلد وضع الجسد كله مرة واحدة، فهذا لا يجدي. إن استخدامات المرايا هي طرق غير منطوقة مؤثرة، ولكن يجب تأديتها بذكاء لتكون ناجحة.

فطريقة المرايا هذه تؤدي إلى ما يزيد عن مجرد تأكيد أوجه الشبه بينك، وبين الشخص الذي تحاول عكس تصرفاته، فهي طرق مؤثرة جداً في تأكيد تقبلك لهذا الشخص، ولقد أوضحنا فى الفصل الثاني أن لغة الجسد، يتم تصديقها أكثر من الكلمات؛ فإذا وجد تعارض بين رسائلك المنطوقة، وبين لغة جسدك، فسيتم تصديق لغة الجسد، لا اللغة المنطوقة، وإذا تبنيت لغة جسد أحد ما، فأنت توضح له بدون أن تنطق: «سيد جونر إن شخصك مقبول لي مهما كان، وأنا أتقبلك كما أنت، وأظهر قبولي هذا لكينونتك الحالية، عن طريق التكيف مع اتجاهات جسدك، وأوضاعه»، ولأن هذا النوع من التواصل غير منطوق، فسوف يتم تصديقه.

لا يوجد ما يماثل قبول الناس لكي يشعروا بأنهم ذوو قيمة؛ فإن القبول الكامل هو جوهر الحب غير المشروط، وفكر في القوة الكامنة في مثل هذا الحب، فأنت باستخدام مثل هذا المبدأ، تستخدم نفس القدر من القوة، ولكن ربما بدرجة مختلفة. عندما تعكس تصرفات الشخص الذي تريد التأثير عليه، فأنت تصدق على صفاته كما هي، فيشجعه هذا القبول على الانفتاح في اتجاهك، وإعطائك ما تريد. إذا تغير وضع جسد

www.ibtesama.com

هذا الشخص في أثناء استمرارك في التحدث إليه، يمكنك أن تستمر في عكس هذه التغيرات، إذا أردت أن تقوي هذه الصلة. إن عملية الانعكاس هذه هامة جداً في بداية اللقاء، من أجل وضع قاعدة من القبول، والصلة، ثم يمكن استخدامها بعد ذلك على فترات متفرقة، خلال اللقاء.

كلمة تحذير: احرص على عكس التغيرات بطريقة بطيئة، وربما متلكئة؛ فإذا وضع الشخص يده على صدره، فانطلقت يدك أنت الآخر إلى صدرك، فسيشعر هذا الشخص بوجود شيء غير مطمئن، ولن يثق فيك. تذكر أنك تنقل إليه قبولك، ولست تلعب معه لعبة: «انظر يا قرد، قلد يا قرد» فالفرق هام جداً، وبإمكانك أن توطد صلة وقتما تريد، عن طريق عكس لغة الجسم.

استخدم طريقة المرآة العاكسة، لكي تحصل على التعاون من شخص غير متعاون

ولكن ماذا تفعل إذاواجهك شخص غير متعاون، وأنت تحتاج إلى إقناعه بشيء، ولكنه لا يريد أن يستمع إلى هذا الشيء بوجه عام؟ اعمل بنفس الطريقة، واستخدم المرآة العاكسة، فربما يبدو هذا غريباً، ولكنه يجدي. إذا جلس الشخص وقد مال جسده إلى الخلف، وقد أمسك بمسندي المقعد بطريقة دفاعية، وقد ظهر تعبير صارم على وجهه، وهذه رسائل غير منطوقة تدل على ما يلي: «أنا لا أريد أن أكون هنا، ولا أريد أن أستمع لشيء عن هذا الأمر»، فلا تحاول أن تدفئ العلاقة بينكما عن طريق الابتسام، وفتح ذراعيك، فسوف تقل ثقته فيك بشكل أكبر. لذلك، تبنى نفس لغة الجسد الخاصة بهذا الشخص؛ فارجع بجسدك إلى الوراء، ويمكنك أيضاً أن تعقد ذراعيك لكي تؤكد وضعك الدفاعي ضد تشبثه بمسندي الكرسي، واسمح لوجهك بأن تبدو عليه نظرة جادة، وقلقة. أنت ـ على الأقل ـ تلعب في نفس الملعب؛ فأنت لا ترفض تراجع الشخص، بل تتقبله، ومع ذلك تستمر.

القضية ذات العلاقة

فكر، كم هو صعب أن يأتي إليك شخص، وأنت تشعر بالاكتئاب، ويربت على ظهرك، ويقول لك بابتسامة عريضة: «ابتهج، فإن الأمر ليس بهذا السوء» فستقول: لا، بل إنه بهذا السوء، وآخرما ستريده هو أن تفتح قلبك لهذا الشخص الذي لا يفهم أي شيء. ولكن إذا أتى لك شخص في هدوء، ووقف وقد بدا عليه قليل من الاكتئاب، كما تشعر أنت، وقال وعلى وجهه نظرة جادة وقلقة، ولكن رقيقة، وقال: «ابتهج ليس الأمر بهذا السوء»، ربما تفتح قلبك له، وتقول: «آه، لا بل إنه بهذا السوء» إن الرسالة المنطوقة، هي

www.ibtesama.com

نفس الرسالة في الحالتين، ولكن لغة الجسد في الحالة الثانية سمحت لك بأن تكون ذاتك مع هذا الشخص، ولذا فستكون مستعداً للتواصل مع هذا الشخص.

جرب هذه الطريقة مع الأصدقاء، والأسرة، قبل أن تنقلها إلى موقف تحتاج فيه لأن تكون مقنعاً، وسوف يدهشك مدى تأثير هذه الطريقة.

استخدم طريقة المرآة بأسلوب معاكس، لكي تشعر الشخص بالقلق، وعدم الارتياح

إذا كان اتباع حركات شخص ما، يدل على قبولك له، فإن عدم اتباعك للغة جسده يدل على رفضك له، ويمكن أن يستخدم كوسيلة لنقل مثل هذه الرسالة.

القضية ذات العلاقة

يريد محامي أن يجعل الشاهد يشعر بالقلق، وعدم الارتياح، وسيكون كل ما عليه فعله هو أن لا يعكس لغة جسد الشاهد، بل يقوم بما يخالفها مهما كانت؛ فإذا كان الشاهد يجلس باسترخاء في الكرسي، وقد ارتاح ذراعاه على مسندي المقعد، يمكن المحامي أن يميل بجسده إلى الأمام، أو أن يعقد ذراعيه، وأن يشد جسده بوجه عام بعض الشيء. لن يعرف الشاهد ما يحدث، ولكنه لن يشعر بأنه مقبول، وسيشعر أن شيئاً قد نقص، وسيشعر بعدم الارتياح.

لذا إذا كنت في موقف تريد فيه أن تشعر أحداً بعدم الارتياح، وتريد الإساءة له، أو أن يتضح الأمر، يمكنك أن تستخدم مرآة معاكسة؛ فيمكنك أن تعرفه أنك لا توافق على رأيه في موضوع ما، عن طريق مخالفة لغة جسده، وإن الناس يقومون بهذا كل الوقت، ولكن بطريقة غير بشرية، ويمكنك أن تستخدم نفس الطريقة الغريزية، بعقلك الواعي، وباختيارك، لكي تصل إلى أهدافك؛ ففي أي وقت تحتاج فيه إلى غلق الباب بينك، وبين شخص ما، أو رفضه، تذكر قوة لغة الجسد، فمخالفة لغة جسد أحد ما، هي طريقة ذكية، ومؤثرة للرفض، أفضل من رفع صوتك، أو اللجوء إلى الوقاحة.

استخدم طريقة المرآة، لكي تشعر مجموعة من الناس بالارتياح

يمكن للمحامي الذي يريد أن يقيم صلة بين هيئة المحكمة ككل، أن يتبنى الوضع الذي يعكس الاتجاه الجسدي المسيطر للقضاة؛ فربما تكون مجموعة القضاة كلها ـ على سبيل المثال ـ مسترخية، وعلى طبيعتها، أو أن تكون متحفزة، وصارمة، وهكذا.

www.ibtesama.com

وكما ذكرنا، يمكنك أن تشكل لغة جسدك على هيئة تشابه الوضع العام لهذه المجموعة التي تخاطبها، لكي تخلق صلة غير منطوقة بينك، وبين هذه المجموعة.

وإذا أردت عند الإستماع إلى طرف ثالث، أن تكون انطباعاً بأنك تستمع إليه أنت، والأشخاص الذين تريد إقناعهم، وأنكم كلكم متفاهمون سوياً، فعدل لغة جسدك تبعاً للوضع المسيطر بين المجموعة التي تريد إقناعها، واعكس اتجاهات عامة لدى أية مجموعة وقتما تريد أن تخلق صلة بينك، وبينها، أو أن تقوي هذه الصلة، أو أن تعبر عنها.

الطريقة # ٤٩: كيفية استخدام المرآة مع الألفاظ، والنمط اللفظي؟

يمكن استخدام المرآة، مع الصوت، مثل طريقة استخدامها مع لغة الجسد بالضبط؛ فيمكن للمحامي الذي يسعى إلى خلق صلة مع القضاة ككل، يمكنه ـ على سبيل المثال ـ أن يوجد النمط اللفظي السائد في مجتمعهم، ويقوم بعكسه للدرجة التي تريحه، مع الوضع في الاعتبار أن الفشل في تكوين صلة لفظية، يمكن أن يضر بشكل كبير قدرة المحامي على إقناع القضاة.

خضع الأرستقراطي: كيف خسر مستشار مجلس النواب چون. و. نيلدز أمام المقدّم أوليفر نورث؟

لم ينجح المستشار، والمحامي چون و. نيلدز، في إقامة أثناء صلة استجواب المقدم أوليفر نورث؛ فلقد ذكر أن نبرة صوته، بخاصة، كانت عاملاً في عدم وجود تعاطف مع الشعب الأمريكي العادي «فلقد كانت نبرة صوت نيلدز حادة في معظم الوقت، فكان يعكس صورة الرجل الأرستقراطي، ويميل إلى ازدراء نورث، وهذا لا يجدي عندما يكون الشاهد قد كوّن صلة مع «القضاة» [وهم هذا الشعب الأمريكي]. لقد جاء نورث ليقف بين الأمريكيين العاديين، ليكون «واحداً منا، كان كرجل يتبع رؤساءه، وكرجل يمكن أن يرغب المواطن الأمريكي العادي في أن يكون جاره، ومن ناحية أخرى عمل تعالي نيلدز على تحويله إلى «واحد منهم».

ومع ذلك، فإن المحامي الجيد، لن يقوم أبداً بتقليد لهجة، أو لكنة ليست خاصة به، ولا يجب عليك أن تفعل ذلك؛ فبهذه الطريقة، ربما تبدو مزيفاً، وغير جدير بالثقة؛ فاستخدم طريقة المرآة مع الألفاظ، أمام شخص ما، كما كان سيفعل المحامي مع شاهد، أو أحد القضاة، واستخدم طريقة المرآة لكي تكون صلة، واستخدمها بالطريقة المعاكسة لكي تمنع وجود هذه الصلة.

www.ibtesama.com

القضية ذات العلاقة

يريد أحد المحامين أن يكون صلة بينه، وبين شاهدة، وهي سيدة في منتصف العمر، تشعر بالقلق، وتتحدث بصوت منخفض، وتتوقف لمرات عديدة بسبب قلقها هذا؛ فيقوم هو بدور مرآة، بطريقة صوتية، عن طريق التوقف لمرات عديدة أثناء الحديث، ويقوم بسؤالها بصوت لطيف بعض الشيء لكي يشعرها بالارتياح، وبأنها مقبول بالنسبة له.

ويريد المحامي أن يشعر شاهداً آخر بعدم الارتياح، وهذا الشاهد يتحدث بنفس نمط الحديث الذي تتحدث به السيدة التي في منتصف العمر؛ فيقوم المحامي بقلب المرآة، بزيادة توتر هذا الشاهد القلق، بأن يسأله الأسئلة بطريقة سريعة متقطعة، مع عدم وجود أية وقفات تقريباً، وبكون صوته صارماً، ولكن ارتفاعه طبيعي. إن طريقة قلب المرآة هي طريقة ذكية، وغير ظاهرة، لدرجة أن القضاة يعتقدون أنها وسيلة لإظهار الحقيقة، ولكنها طريقة رفض كافية لجعل الشاهد يشعر بمزيد من القلق.

أكد على أوجه الشبه مع الذين تريد إقناعهم، مستخدماً ألفاظاً عامة

إن المحامي شخص متعلم، وقد أمضى سنوات كثيرة في المدرسة، وهو محترف في استخدام الكلمات، كما أنه يقرأ، ويكتب أكثر من أي صاحب مهنة أخرى، وهو يتعامل مع المفاهيم المعقدة طوال اليوم، ويتنافس بوجه عام مع زملائه الذين اعتادوا على نفس هذه المفاهيم؛ لذا فيميل المحامون لنسيان أن معظم الشعب الأمريكي، لم ينل مثل هذا القدر من التعليم، ولا تتاح لهم ميزة التعامل المستمر مع المستويات الأعلى من الفكر، واللغة.

وهذا الأمر يشكل مشكلة؛ فأنا عندما أراجع العبارات الافتتاحية لمحامي المرافعات، يدهشني مدى افتقارهذه المرافعة، وابتعادها عن اللغة المألوفة لهيئة المحكمة. إنني لا أشير فقط إلى استخدام المصطلحات القانونية؛ فالمحامون الأكفاء يعرفون قلة تقدير هيئة المحكمة لوجود مصطلحات قانونية غير متوقعة تلقى على أسماعهم. إنني أشير بوجه خاص لاستخدام المحامين للغة بوجه عام، فهذا الاستخدام يميل للتفلسف الزائد، وإلى تعقيد الجمل نحوياً، لدرجة أن لا يستطيع تفسيرها إلا المتخصص في تدريس اللغة، ولا يحاول المحامي الماهر أن يتحدث بنفس الطريقة التي يكتب بها موجز القضية، بل إنه يتحدث بطريقة يسهل على القضاة فهمها؛ فيتحدث المحامي الماهر باستخدام كلمات، وتعبيرات، قد اعتاد عليها القضاة، ليجعلهم يشعرون بالارتياح، وتزيد ثقتهم في المحامي، لذا فيمكن ضمهم بطريقة أسهل إلى رأي المحامي.

اتبع أسلوب المحامي الماهر؛ فتجنب استخدام المصطلحات المهنية، أو التقنية، إلا إذا كانت مناسبة للموقف، وسوف يتم فهمها من قبل من تريد إقناعهم، وإلا فسوف تبعد

www.ibtesama.com

هذه المصطلحات المهنية، والعلمية الناس عنك، وستجعلك تبدو بعيداً عنهم، و «أفضل منهم»، ولا يشعر الناس بالدافعية تجاه اللغة التي تدل على الازدراء، والتي يتم فيها استخدام مصطلحات خاصة. وإن المجتمعات المختلفة تستخدم تعبيرات مختلفة، لذا يقوم المحامي الماهر بالاستماع إلى القضاة في الحديث التمهيدي، لكي يعرف استخدامهم الفعلي للكلمات وسوف يعدل تفكيره ليصبح موافقاً لمستوى فهمهم، ويعتاد على التفكير بهذه الطريقة. وربما يحتوي النمط العام لحديثك على عبارات، أو مصطلحات عامية لا يمكن فهمها خارج مجتمعك، فحاول أن تعكس لغة من تريد إقناعهم، بدلاً من أن تعبر عن ذاتك باستخدام ألفاظك المعتادة، وحاول أن تتحكم في تعبيراتك حتى تتناسب مع الموقف، والناس الذين تواجههم.

الطريقة # ٥٠: كيف تعكس مقدار طاقة الشخص؟

يعدل المحامون الماهرون أنفسهم تبعاً لمقدار الطاقة لدى القضاة، ويستخدمون هذا من أجل مصلحتهم، سواء بطريقة واعية، أو غير واعية؛ فمن المعروف أن هيئات القضاء ـ مثلاً ـ تكون في الصباح متنبهة، ونشيطة، بينما بعد الظهر، تزيد رغبتهم في النوم ويقل انتباههم، أما الأفراد في هيئة القضاء فيكون لهم حالات مميزة لمقدار الطاقة؛ فبعض القضاة منتبهون، وحريصون على جمع الملاحظات، وحتى طريقة جلستهم تدل على الانتباه، وبعضهم الآخر سلبيون، ويبدو عليهم أنهم يريدون «من يطعمهم في فمهم». فيقوم المحامي الماهر بفهم مقدار الطاقة لدى القضاة، ويقوم بعكسها، والتأثير عليها من أجل مصلحته.

يمكنك بالمثل، أثناء إقناع مجموعة من الناس، أن تفهم مقدار طاقتهم، وتعمل على أساس مقدار الطاقة هذا، لدى هذه المجموعة، كما يمكنك أيضاً أن تعكس مقدار الطاقة هذا، مع الأفراد؛ فكل منا لديه مقدار ظاهر من الطاقة قد اعتاد عليه؛ فبعضنا يكون بالفعل مسترخياً، أو «مرتاحين»، وبعضنا الآخر مشدود معظم الوقت. لاحظ نفسك، واعرف مقدار الطاقة لديك بوجه عام، وعندما تحاول إقناع شخص ما بشيء ما، لاحظ وانتبه إلى مستوى مقدار الطاقة بالنسبة إليك، وعدل برفق مستوى طاقتك، لكي تعكس مستوى طاقة الشخص، واحرص على ألا تقلد مستوى الطاقة، أو أن تدفع مستوى طاقتك من ناحية أخرى إلى مدى غيرمريح لك.

كلمة تحذير: إن طريقة المرآة العاكسة، هي تقنية قوية جداً، ولا يجب استخدامها باستخفاف، ويجب أن يتم الإعداد لاستخدام المرآة مع الملابس مسبقاً، ويجب أن يتم استخدام طريقة المرآة مع لغة الجسم، والألفاظ، والتعبيرات، ومقدار الطاقة في لحظة الذروة، وإذا كان عكسك لهذه الأشياء، يبدو أحمق، فلن يعمل هذا على دعم قدرتك

www.ibtesama.com

على الإقناع. لذا، فمن المهم جداً أن تتدرب على طريقة المرآة هذه قبل أن تطبقها على المواقف الحقيقية، ولقد تم توفير ورقة عمل في نهاية هذا الفصل لمساعدتك. تدرب على استخدام هذه الطريقة مع أسرتك، وأصدقائك، ومع أكبر عدد من البشر، قبل أن تبدأ في استخدام أسلوب الإقناع هذا في مواقف تهمك نتيجتها، بيد أن هذه الطريقة تصبح مع التدريب طبيعة ثانية، وبذلك تكون مؤثرة بطريقة كبيرة.

أنماط المفاهيم: طريقة فعالة يستخدمها المحامون لجذب الناس للاقتناع بهم

كلما زادت قوة الصلة التي يكونها المحامي بينه، وبين القضاة، كلما زادت قابلية القضاة للسماح لأنفسهم بالاقتناع برأي المحامي؛ فلم يكن من قبيل المصادفة أن يكون كل من فريق محاميي الادعاء والدفاع ـ معظمهم ـ من السود، في قضية أوه چيه سيمبسون.

التوفيق بين المحامين، والقضاة في قضية أوه چيه سمبسون

«عندما أرسل مكتب المحاماة في المقاطعة، كريسى داردن لأول مرة لهذه القضية، أتذكر أنني فكرت أنه قد أرسل كتميمة حظ، لأن معظم القضاة كانوا من السود، ويوجد شيء آخر لم أكن أعرفه كل المعرفة، وهو ما حدث للمحامي السابق بيل هودچمان، هل كان مريضاً أم ماذا؟ ولكن انتابني إحساس نحو السبب الذي جعلهم يرسلون كريس إلى هذه القضية، فهل كان السبب هو أنهم نظروا، فوجدوا أن معظم هيئة القضاء من السود، فأرسلوه لأنهم قد ظنوا أنهم سيعملون على تحقيق توازن في هذه القضية؟ حسناً، ربما تستطيع يا كريسى أن تتواصل معهم بطريقة لا نستطيعها نحن».

وعلى الرغم من إدراك هيئة القضاة أن هذا الاختيار قد تم عمداً، ليشعروا بارتياح وثقة أكبر، إلا أن الأثر المطلوب قد تم تحقيقه؛ فنحن نشعر بالارتياح أكثر لمن «يشبهوننا»، وتذكر أن الناس يتواصلون بشكل أفضل مع من ألفوهم؛ فلقد أظهرت دراسة عن التواصل حديثاً، أن فعالية الألفة وصلت إلى أكثر المجالات إثارة للدهشة: «نمط الاستيعاب».

إن أنماط الاستيعاب، هي الطريقة التي نرى بها العالم من خلال الحواس الخمس،

www.ibtesama.com

والنمط الذي تفضله في استيعاب، واستقبال المعلومات من العالم الذي حولك، يحدد الطريقة التي تفهم بها العالم.

القضية ذات العلاقة

ماذا يعني هذا في ساحة المحكمة؟ على سبيل المثال، عندما يقوم المحامي بتوجيه الحديث إلى القضاة باستخدام نمط استيعاب قد أدرك المحامي أنه خاص بهؤلاء القضاة، فسيدرك القاضي بذلك، أن هذا المحامي يفهمه؛ فهذا المحامي على أية حال ينظر إلى العالم بنفس الطريقة التي ينظر بها القاضي إليه، وسوف يرى القاضي أن المحامي شخص مريح، ومألوف، لأن المحامي يتحدث بنفس اللغة التي يتحدث بها القاضي، ولكن بمفهوم أعمق، وهذا سيؤدي بالقاضي ـ بطريقة آلية ـ إلى أن يصبح أكثر ثقة، وقبولاً لهذا المحامي، وأكبر قابلية لقبوله.

سهل عملية كسب الناس، عن طريق استيعاب العالم، بنفس الطريقة التي يستوعبون بها العالم

إن الاقتراب من نمط إدراك الشخص، طريقة فعالة جداً تخدم عملية الإقناع، إلا أن قليلاً من الناس يعون أنماط الإدراك هذه، ولذا فهم لم يضعوا مثل هذه الوسيلة الفعالة في جعبتهم. إن الانتباه لنمط إدراك شخص ما، يماثل التحدث إليه بلغته الأم؛ فإذا ذهبت إلى اليونان مثلاً، وأردت أن تقنع أحد اليونانيين بأمر ما، فسوف تحاول أن تتحدث باليونانية، أما محاولتك جعل ذلك الرجل يتحول في حديثه إلى اللغة التي يريدها لكي تقنعه بالأمر الذي تريده، سوف تضاعف الجهد إلى ثلاثة أضعاف، وستضاعف احتمالات الفشل بنفس القدر، إن هذه الفكرة تبدو حمقاء، ولكنك عادة ما تتجاهل نمط إدراك أحدنا الآخر، ونحن نفعل ذلك ـ في الغالب ـ لأننا لا نعرف بوجود أنماط الإدراك هذه، ولذا فنحن نغض بصرنا عن لغة أحدنا الآخر الداخلية.

الطريقة * ٥١: كيف نتعرف على نمط إدراك الناس للعالم؟

على الرغم من أن الناس لديهم خمس حواس، يدركون من خلالها العالم، إلا أن ثلاثاً منها فقط هي المسيطرة (البصر، والسمع، والإحساس) وهي التي تشكل ثلاثة أنماط أساسية للإدراك، ويميل الناس إلى تفضيل واحد من بين هذه الطرق التي يستوعبون بها العالم؛ فنحن إما نرى العالم أو نسمعه، أو نحسه، وهذا لا يعني أن الناس الذين يفضلون النمط البصري مثلاً، يرون العالم من خلال عيونهم فقط، ولكن كل ما في الأمر أنهم يدركون العالم أولاً، وفي معظم الأوقات، بطريقة بصرية. إن الناس الذين

www.ibtesama.com

يعتمدون على الإدراك البصري، يستخدمون الأنماط السمعية، والحسية، ولكن بشكل ثانوي.

ويجب عليك أولاً أن تتعرف على أنماط الإدراك، لكي تستخدمها بطريقة فعالة في الإقناع، ويمكنك أن تتعلم أن تفعل ذلك بسهولة، عن طريق الاستماع إلى الكلمات التي يختارها الشخص لكي يعبر عن ذاته.

التعرف على الأشخاص الذين يعتمدون على الإبصار

إن الناس الذين يعتمدون على الإبصار، يدركون العالم ـ في الغالب ـ من خلال عيونهم؛ فهم يفهمون العالم من خلال مظهره الذي يرونه، ويختار الأشخاص الذين يعتمدون على الإبصار عبارات مثل:

إني أرى ما تعنيه
إن رؤيتي واضحة تجاه هذا الأمر
كيف يبدو لك الأمر
لا أستطيع أن أتصور هذا
إني أحتاج إلى الحصول على منظور أفضل

وهكذا يميل الأشخاص الذين يعتمدون على الإبصار إلى ملاحظة اللون، و الشكل، ويذكرون هذه الأشياء، عندما يصفون شيئاً.

التعرف على الأشخاص الذين يعتمدون على السمع

يدرك الأشخاص الذين يعتمدون على السمع العالم من خلال آذانهم؛ فإنهم يفهمون العالم من خلال هيئة الاستماع، وإيقاعاتها، ويستخدم هؤلاء الذين يعتمدون على السمع، عبارات مثل:

إني أسمعك (أي أفهمك)
هذا الحديث يبدو لي جيداً
دعنا نتحدث عن ذلك
لقد لمس هذا الأمر وتراً لديّ
لا أسمع في هذا الأمر أي جرس
لم يفتني من هذا الأمر صوت واحد

وهكذا، يعلق الشخص الذي يعتمد على سمعه على إنسان ما، بأن لديه صوتاً مرتفعاً، أو منخفضاً، وعن مدى الهدوء، أو الضوضاء في الغرفة، وهو عادة حساس للمثيرات الصوتية البسيطة، أو الضوضاء في الشارع.

www.ibtesama.com

التعرف على الأشخاص الذين يدركون من خلال الإحساس

إن الأشخاص الذين يعتمدون على الإحساس، يدركون العالم في الغالب من خلال حسهم من خلال كل من الإحساس الجسمي باللمس، والشعور، أو الأحاسيس الداخلية. يتحدث الشخص الذي يعتمد على الإحساس الحركي ـ بوجه عام ـ عن شعوره نحو الأشياء، على المستوى اللمسي، وأيضاً المستوى الشعوري الداخلي؛ فسوف يقول الناس الذين يعتمدون على الإحساس الحركي:

أشعر أن هذا الأمر صحيح
أفهم شعورك
إن هذه مشكلة ثقيلة
إن هذه فكرة ساخنة
سأكون على اتصال بك
أريد أن أضع يدي على هذا الأمر
إني غير مرتاح لهذه الفكرة

وهكذا، عادة ما يذكر الناس الذين يعتمدون على الحس، ملمس الأشياء، ويعلقون دائماً عن شعورهم تجاه شيء ما عندما يصفونه.

وسيسمح وعيك لأنماط الإدراك، تجنب صعوبات التواصل التي تعوق تطور الصلات.

القضية ذات العلاقة

فكر فيما سيحدث إذا قام محام يعتمد على الإبصار، بمحاولة صادقة لوصف رؤيته لأمرما، لقاض يعتمد على الحس، فى حين يحاول القاضي الذي يعتمد على الحس، معرفة إحساسه نحو هذا الأمرمن خلال رؤيته له.

والآن بعد أن عرفت ما هي أنماط الإدراك، إليك كيفية التعرف على نمط إدراك الشخص الذي تريد إقناعه؛ اسأله عدة أسئلة عن نفسه، واستمع بحرص إلى كيفية استجابته، واسأله ـ إذا كان ممكناً ـ سؤالاً غير موجه إلى نمط إدراكي معين، مثل «كيف هي الأحوال معك اليوم؟» انتبه إلى إجابة هذا الشخص، ثم اسأله سؤالاً، أو سؤالين متوافقين مع نمط الإدراك الذي شعرت أنه خاص به، وإذا ظهر لك أن هذا الشخص «بصري» فاسأله عن كيف يبدو له أمر ما، وإذا كان «سمعياً»، فاسأله عن كيفية سماعه لهذا الأمر، وإذا كان «حسياً»، فاسأله عن كيف يشعر بالأمر، واستمع بانتباه لكيفية إجابة الشخص، وإذا وجدت من خلال الأسئلة التالية، أنك قد حدت عن الطريق، فغير اتجاهك حسب ما يظهر لك أن هذا هو الاختيار الصحيح من بين أنماط الإدراك، وانطلق في هذا الاتجاه.

www.ibtesama.com

كلمة تحذير: لا يتم تحديد النمط الإدراكي بالضرورة من خلال الجمل الأولى التي ينطق بها الشخص؛ فاستمع إليه لفترة، قبل أن تحدد النمط المسيطر لديه، واحرص على ألا تسأله أسئلة تحفزه للإجابة تبعاً لنمط معين ـ تم تحديده من قبل من خلال السؤال ـ فمثلاً، إذا سألت شاهداً: «هل رأيت الفتاة، وهي جالسة في السيارة يا بوب؟»، بغض النظر عن ميوله الإدراكية، فسوف يجيب بوب من خلال المنظور البصري، ولكن لاحظ كيف يعبر بوب عن نفسه، بالإجابة على الأسئلة ذات نهاية مفتوحة لا تدل على نمط إدراكي معين، ولاحظ اختياره لكلمات خلال فترة طويلة من الزمن.

الطريقة # ٥٢: كيف تستخدم النمط الإدراكي لدى الناس، لجعلهم مستعدين للاقتناع بك؟

عندما تعرف النمط الإدراكي الأساسي للشخص، حاول أن تربط أكبر عدد من الكلمات التي ترتبط بهذا النمط في حدود كونها مريحة لك، ولا تجعل من نفسك شخصاً مخالفاً لك من أجل الاقتناع، وعدل طريقة تقديمك لآرائك ببساطة، حتى تعتمد بشكل أكبر على النمط الإدراكي الخاص بهذا الشخص في تعاملك معه، وسوف تكون مقنعاً بشكل لا نهائي إذا تحدثت باللغة الداخلية لهذا الشخص، أكثر مما كنت ستصبح إذا لم تفعل هذا.

يجب أن يكون بمقدرتك أن تتحدث وفقاً لأنماط الإدراك الثلاثة بسهولة، وعندما ترغب في ذلك، لكي تستفيد بأكبر قدر من قوة الأنماط الإدراكية التي تبني الصلات، وسميكنك قليل من التدريب أن تفعل هذا؛ فاستخدم ورقة العمل في نهاية هذا الفصل لمساعدتك، وعندما يسهل عليك التعرف على أنماط الإدراك لدى الناس، تدرب على التحدث معهم وفقاً لهذه الأنماط، وتدرب بشكل خاص على الأنماط التي لا تتواجد لديك.

القضية ذات العلاقة

إذا كان نمط إدراكك الأساسي بصرياً ـ على سبيل المثال ـ فتظاهر أنك لا تستطيع أن تستخدم عينيك بعد الآن، ولكنك محتاج لأن تصف شيئاً ما من خلال صوته، وإيقاعاته، ربما يبدو هذا صعباً في البداية، ولكن هذا الأمر سيسهل، عندما توسع من مدى استخدام الألفاظ الإدراكية، ليتضمن كلمات سمعية النوع، ثم تظاهر أنك لا تستطيع أن تتواصل مع الناس، والأشياء إلا من خلال اللمس، والإحساس، وحاول أن تعرف كيفية التواصل من خلال نمط إدراكي حسي، مع استبعاد الأنماط الأخرى، وحينها يمكنك أن تضم كلمات تدل على الإحساس إلى طريقة تعبيرك المعتادة.

---

www.ibtesama.com

لقد ناقشنا في الفصل الثالث، الطرق المختلفة التي يستخدم من خلالها المحامون أصواتهم، حتى يصبح مقنعاً في قاعة المحكمة. أنك تستخدم المهارة التي وصفناها في ذلك الفصل على أنها التصوير، عندما تتعلم كيفية التحدث وفقاً للنمط الإدراكي البصري، وهذه الطريقة، هي طريقة رسم الصور باستخدام الصوت؛ فإنك تستخدم الصوت؛ فإنك تستخدم الكلمات لتقدم وصفاً مرئياً حياً للحدث الذي تتحدث عنه، وأنت عندما تصور أيضاً، فإنك تجعل الكلمات تسمع كما تعنيها أنت، وهذا يدعم النمط السمعي بطريقة إدراكية، لذا فإن تعلم التصور لا يفيد فقط في إزالة الرتابة اللفظية، بل لدعم النمطين الإدراكيين السمعي، والبصري في نفس الوقت، وسيساعدك تعلم استخدام المشاعر ـ بالإضافة إلى ذلك ـ على دعم النمط الحسي. إن التقنيات، والمهارات التي وضعت مسبقاً في الكتاب تعمل معاً على مساعدتك، على أن تصبح مقنعاً بحق.

كيف تستخدم الأنماط الإدراكية، عندما تخاطب جماعة؟

تتكون هيئة القضاء، أو أية جماعة أخرى، من أناس بينهم كل أنواع الأنماط الإدراكية الثلاثة، لذا، ضع هذه الحقيقة في ذهنك، واستخدم الكلمات، والعبارات التي تدل على الأنماط الثلاثة الإدراكية المختلفة، عندما تخاطب مجموعة، تماماً كما كان سيفعل المحامي عندما يخاطب هيئة المحكمة، وهذا الأسلوب سيعطي فرصة لكل فرد، من كل نمط إدراكي معين أن يشعر بالراحة، وسهولة التواصل معك. وأنت عندما تبذل جهداً في التعبير من خلال الأنماط الثلاثة، فإنك بهذا تضمن أن كل من في هذه المجموعة، سوف يستمع إليك، وأنك تستخدم لغة ذات نمط إدراكي سيفهمه كل منهم، وهذا هو الوقت الذي ستشعر فيه أن معرفة نمطك الإدراكي في متناول يدك؛ فتأكد إذا كنت ذا نمط إدراكي بصري ـ مثلاً ـ من أن تستخدم كلمات سمعية، وحسية في حديثك، وإذا كنت ذا نمط سمعي، يجب عليك ألا تتجاهل أبداً الأنماط البصرية، والحسية، وإذا كنت حسياً، فتعلم كيفية ضم كلمات بصرية وسمعية.

يميل الرجال إلى النمط البصري، وتميل السيدات إلى النمط الحسي، أما النمط السمعي فعدده أقل، وهذا العدد مقسم بالتساوي بين الجنسين. لا تسيء فهمي، فإنه يوجد بكل تأكيد رجال حسيون، وسيدات بصريات، ولكن إذا كنت تخاطب مجموعة يتكون معظمها من السيدات، فربما تريد أن تضغط على التعبيرات الحسية، واصرف انتباهاً أكثر إلى النمط البصري، إذا كان معظم المجموعة التي تحاول إقناعها من الرجال.

استخدم الأنماط الإدراكية لتسهل عملية تعاون شخص ما

يمكن أن يساعدك وعيك بالأنماط الإدراكية على تسهيل التعاون، أو الحصول على معلومات، من شخص لا يميل بشكل خاص إلى العمل معك.

www.ibtesama.com

القضية ذات العلاقة

عندما يواجه المحامي صعوبة في استخلاص المعلومات التي يريدها من شاهد، أقترح عليه أن يلاحظ النمط الإدراكي لهذا الشاهد، ويبدأ في الحديث معه من خلال هذا النمط؛ فإذا قال الشاهد مثلاً، «إني لا أرى كيفية الإجابة على هذا السؤال» فأجبه «دعني أرى كيفية توضيح هذا لك» لكي تستجيب إلى كلمات الشاهد التي ترتبط بنمط معين. أما إذا قال الشاهد: «إني لا أذكر ما حدث، إني أشعر أن تذكري له غير صحيح» فحينئذ يمكن للمحامي أن ينشط ذاكرة الشاهد عن طريق تحفيزها بسؤال مكون من نفس النمط الإدراكي (الحسي) «إني أفهم، أعني أنها كانت لحظة قاسية ـ حتماً ـ وأريد فقط أن أعرف كيف كان شعورك في أثنائها؟»

جرب هذه الطريقة، وسوف تندهش من قدر زيادة التعاون الذي سيصبح عليه الشخص، عندما تتحدث وفقاً لنمطه الإدراكي.

«المواكبة والقيادة»، تقنية مبنية على ترديد عبارات محببة، يستخدمها المحامون بنجاح، للتعامل مع الشخصيات الصعبة

يتضمن كون الإنسان محامياً أشياء كثيرة جداً، غير التي تراها في قاعة المحكمة؛ فهناك تحضيرات كثيرة تتم قبل الجلسة، وأثناءها، فمثلاً، يجب على المحامي أن يساعد الناس على أن يصبحوا شهوداً نافعين، ويجب عليه أن يجعلهم صابرين على التفاصيل اللانهائية، والطبيعية التكرارية لإجراءات الجلسات، ويجب أن يجعلوهم متفهمين، ومتعاونين، مع مشكلة التأجيلات، والتغييرات التي تحدث في اللحظة الأخيرة، والمشكلات الأخرى المعتادة في إجراءات القضاء، وليس هذا سهلاً في كل الأوقات؛ فدائماً ما يكون الشهود غير متعاونين، ومتوترين، ولديهم شكوى، أو نقد لشيء ما، أحياناً ما يكون السبب هو كونهم أشخاصاً غير متعاونين، وتارة يكون السبب هو مللهم من الموقف، وبغض النظر عن السبب، يجب أن يجد المحامي وسيلة يتعامل من خلالها بنجاح مع الشهود المتعنتين، والشهود المتعاونين الذين يمرون بوقت صعب.

يمكنك أن تتعلم كيفية التعامل مع الأشخاص غير المتعاونين عن طريق استخدام تقنية نفسية، تسمى المواكبة والقيادة، كما يفعل المحامون بأسلوب رشيق، وسهل، والأهم أنه ناجح.

كيف يفتح الاعتراف بوجهة نظر الآخرين الباب نحو إقناعهم؟

إذا كان الشخص غاضباً مثلاً، أو مصاباً بنوبة هيستيرية، أو مصاباً بالشك، فإن إنكار حالته العاطفية عليه، لن يؤثر أبداً؛ فإن ما يشعر به الناس في لحظة معينة، هو ما يشعرون به بالفعل، بل إنك إذا قلت لهذا الشخص، أنه لا يجب أن يغضب، فلن يكون غير

www.ibtesama.com

نافع فحسب، بل إنه سيزيد من تطرف مشاعره، وبذلك تكون قد زدت من سوء المشكلة؛ فلقد قللت من احتمال أن يتقبل هذا الشخص أي شيء تقوله، فعلى أية حال، إذا كنت لا تستطيع حتى أن تتقبل حالة هذا الشخص، فلماذا يجب عليه أن يستمع إليك؟

إن «مواكبة» الشخص هي الاعتراف بالحالة الشعورية، أو العقلية، التي يمر بها الفرد عن طريق استخدام طريقة المرآة مع لغة جسده، وعكس كلماته؛ وهذه المواكبة، هي عملية متداخلة مع الإقناع. فكما قال جيري سينس: «إن الفوز هو الحصول على ما نريد، وهذا يتضمن عادة أن نساعد الآخرين على الحصول على ما يريدون، وربما تكون المناقشة التي تهدف إلى الكسب هذه، على شكل عرض مساعدة، أو التفهم، أو التعاون مع الآخر»، ويتم تحقيق هذا الفهم، والتعاون مع الذين تريد إقناعهم بطريقة مؤثرة جداً باستخدام «المواكبة».

ما إن يشعر الشخص أن هناك من يعترف به في هذه المرحلة الأولية، فسوف تزيد لديه الرغبة في الاستماع إليك، وتزيد لديه الرغبة في الوثوق فيك، وسوف يخلق قبولك لحقيقة شعور الآخرين، صلة مؤثرة بنفس الطريقة التي يخلق بها تقبلك للنمط الإدراكي للشخص هذه الصلة.

الطريقة # ٥٣: كيف تستخدم «المواكبة والقيادة»؟

ولكن المواكبة ليست كافية، فإن المحامي لا يريد فقط أن يكون صلة بينه، وبين شخص ما، ولكنه يريد أيضاً أن يستخدم هذه الصلة كوسيلة للإقناع، لذا، فما إن يساير المحامي شخصاً ما، يبدأ في قيادة هذا الشاهد عن طريق تشكيل كلماته، ولغة جسده بطريقة تؤدي بالشاهد إلى حالة التفهم، أو السلوك التي يحتاج إليها المحامي من هذا الشخص.

القضية ذات العلاقة

أعلن أحد المحامين إلغاء شهادة لصالح محامي الخصم، فيقول الشاهد بصوت غاضب: «لا أصدق أنني سأمر بهذا الأمر ثانية، إنني أستعد كل مرة، ويتم إلغاء الشهادة، فاستعد ثانية، وتلغى ثانية ـ إن هذا يصيبني بالجنون ـ أريد أن أتوقف عن هذا، فلقد سئمت» فيجيبه المحامي الذي لا يستطيع تحمل خسارة شاهد كهذا، ويحتاج إلى شهادته، وتعاونه، إجابة تعتمد على المسايرة (ويتحدث بصوت غاضب ليعكس صوت الشاهد): «حدث، ولا حرج! إني أكره هذا الإجراء بنفس القدر؛ فإلغاء الشهادة هذا أشبه بالجحيم» ثم يبدأ المحامي في هذه اللحظة في القيادة عن طريق تخفيف بعض الغضب في صوته، ويقول: «إن تكرار هذا الأمر مرة بعد مرة، يسبب الشعور بالإحباط، والآن ما سنفعله هو.....»، ليبدأ في قيادة الشاهد نحو ما يريده المحامي، عن طريق مناقشة الخطوات التالية التي سيتم اتخاذها.

---

www.ibtesama.com

فعلى الرغم من اعتراف المحامي بغضب الشاهد، إلا أنه لا يعكس كل كم غضب الشاهد؛ لأن هذا سيصبح استنساخاً، ولقد رأينا في موضوع استخدام المرآة، أنها ليست بالفكرة الصائبة. لقد قام المحامي بعكس مشاعر الشاهد، ووافقه على ما قاله بالقدر الذي يجعله صادقاً، ودقيقاً مع نفسه. إن هذا التصرف بوجه عام، هو كاف للتخفيف من موقف مسبب للتوتر، والآن وقد شعر الشاهد أنه قد تم سماعه، ومن ثم سيصبح لديه استعداد للاستماع لما يقوله المحامي.

ويقوم المحامي ـ أيضاً ـ بالإضافة إلى عكس ألفاظ، ومشاعر الشاهد عن إطار المسايرة، يقوم بعكس لغة جسد هذا الشاهد؛ فإذا كان الشاهد متوتراً تماماً، مثل أن يكون جسده في وضع متحفز مستعد للقتال، فيقوم بعكس لغة جسده عن طريق إظهار أن جسمه متوتر، ومليء بالطاقة، وبذلك يقوم المحامي بعكس الحالة الشعورية لدى الشاهد عن طريق الصوت، والموقف، ووضع الجسم.

عندما تقوم باستخدام أسلوب المسايرة والقيادة، فإنك تتحرك من موقف تدافع فيه عن نفسك، أو «تصلح» مشاعر الشخص قبل أن تبدأ في إقناعه؛ فإن اعترافك بحقيقة مشاعر هذا الشخص، يضعك في مكان المتعاطف معه، تقوم فيه بقبول حقيقة شعور هذا الشخص (ولا يهم بالضرورة أن تتفق معها، أو تقتنع بها)، ثم يمكنك من موقع القبول هذا، أن توثق صلة تسهل عملية الإقناع. (انظر ص ١٧٧).

وربما تحتاج إلى أكثر من عملية مسايرة، وقيادة، قبل أن تقوم بالاعتراف بهذا الشخص حتى يتخطى حالته الشعورية الحالية بشكل حقيقي، قم في كل مرة تقود فيها الشخص بالاستماع لاستجابة هذا الشخص لقيادته. إذا ظل الشخص الغاضب غاضباً، فسيعود إلى حالته الأولى، ولن يسمح لك بقيادته؛ فكن صبوراً، ومسايرة مرة أخرى عن طريق الاعتراف بغضبه هذا، وحاول أن تقوده ثانية، ولن يستغرقك الأمر أكثر من ثلاث مرات من المسايرة، والقيادة حتى تشعر الشخص بأنه قد تم الاعتراف بمشاعره بشكل كاف، وأن باستطاعته أن يتحرك.

تدرب على عملية المسايرة، والقيادة، كما تفعل مع كل المهارات في هذا الكتاب، حتى يمكنك فعل هذا بشكل مريح وسهل، وما إن تضم المسايرة والقيادة إلى ترسانة مهاراتك، فستجد أن وسيلة المسايرة، والقيادة هي وسيلة إقناع مفيدة.

الخلاصة

يوفر لنا العلم باستمرار فهماً أوضح، واستخداماً أوضح عن وسائل التواصل بين البشر، ويطور استخدام وسائل مثل المرآة، والأنماط الإدراكية، والمسايرة للقاعدة الأساسية للثقة، والقبول، اللذين سيدعمان عملية الإقناع لديك بشكل مؤثر.

www.ibtesama.com

تجلس الضحية على المنصة، لكي تعكس بنجاح «قوة الضعف المذهلة»

يقوم چيري سبنس باستجواب ماريا، وهي امرأة قد أصيبت بطلق ناري من قبل موكله ليلالند، ويقول: «لقد كانت ماريا مازالت تتشبث بالحياة في وقت المرافعات الأولية، ولقد تعلمت ماريا في مركز إعادة التأهيل أن تشغل كرسياً متحركاً ميكانيكياً عن طريق النفخ في أنبوب، ولقد ركب لها الأطباء آلة تمكنها من تشكيل كلمات مسموعة... نظرت إلى هذه الكومة الصغيرة من بقايا امرأة، وكان كل ما أريد فعله، هو أن أخرج من هذا المكان، ولقد كانت الشاهد الأساسي في القضية. كيف يقوم المحامي باستجواب شخص مصاب بمثل هذه الصورة البشعة؟ لقد كانت تمثل قوة الضعف الهائلة.

«بدأت في الحديث معها بصوت منكسر جداً: كنت أتمنى يا ماريا ألا يكون أي منا هنا.» قالت بضعف من خلال آلة الكلام: «وأنا أيضاً»

«أعرف أن مهمتي ليست في مثل صعوبة مهمتك؛ فمن الأسهل علي أن أسأل الأسئلة من أن تجيبي أنت عليها، وكنت أتمنى لو أمكنني أن لا أسألها، هل تسمعينني؟»

«نعم يا سيدي»

«لست في حاجة إلى مناداتي «بسيدي» فكل منا بشر يناضل في هذه المشكلة معاً»

«فقالت [حسناً] من خلال آلة التحدث هذه» لقد كان استخدام السيد سبنس للمسايرة، مثيراً للإعجاب، ولقد بدأ باستخدام صوت ضعيف حتى يسايرها بصورة لفظية، ثم اعترف بألمها، والصعوبة التي تعاني منها في مجرد التحدث: «من الأسهل علي أن أسأل من أن تجيبي أنت عنها، وكنت أتمنى ألا يتوجب علي ألا أسألك» ثم قام السيد سبنس بالاعتراف بحقيقة شعور ماريا:

«نحن فقط اثنان من البشر، يناضلان في هذه المشكلة معاً» ولسنا في حاجة إلى القول أنه ما إن قام السيد سبنس بمسايرة ماريا بشكل ذكي، بدأ في قيادتها إلى السؤال الذي يريد منها الإجابة عليه، ولقد كانت ماريا على استعداد للإجابة عليه، لأنه قد اعترف بشعورها بشكل مؤثر جداً.

www.ibtesama.com

تطبيقات

رصد لغة حركات أعضاء الجسم

١ـ صور نفسك بجهاز الڤيديو أثناء محادثة قصيرة (خمس دقائق)، مع صديق، وأنتما جالسان.

٢ـ أثناء المحادثة، مارس مراقبة لغة حركات أعضاء جسم صديقك بقدر ما تستطيع.

٣ـ شاهد شريط الڤيديو، وقيّم مهاراتك في مراقبة الحركات حسب الإرشادات التالية، وحدد إلى أي مدى تحسن المراقبة معبراً عن ذلك بنسب مئوية فمثلاً: مقدرتك على متابعة تحركات الجسم بنسبة جيدة لـ٧٠٪ من الوقت، أو بنسبة متوسطة لـ٢٠٪ من الوقت، أو بنسبة ضعيفة لـ١٠٪ من الوقت.

		جيد	متوسط	ضعيف
القدرة على متابعة تحركات جسم صديقك:		ـــــ	ـــــ	ـــــ
القدرة على رصد صورة حركات معينة:	الذراعان	ـــــ	ـــــ	ـــــ
	الرأس	ـــــ	ـــــ	ـــــ
	الأرجل	ـــــ	ـــــ	ـــــ
القدرة على رصد الصورة بإتقان:		ـــــ	ـــــ	ـــــ
التوقيت الملائم في رصد الصور:		ـــــ	ـــــ	ـــــ
المشكلة الرئيسة في التوقيت:		ـــــ	ـــــ	ـــــ
التحرك بسرعة بالغة:		ـــــ		
التحرك ببطء بالغ:		ـــــ		

www.ibtesama.com

٤ـ حسب التقييم السابق، استدل على التصحيحات التي تشعر بحاجتك لها، لتحسين مهاراتك في رصد الصور:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

٥ـ أجر التصحيحات التي لاحظتها، ثم سجل شريط ڤيديو آخر في جلسة أخرى، ولاحظ تقدمك.

٦ـ والآن، صور نفسك بجهاز الڤيديو في محادثة مع صديق، وهذه المرة اطلب من صديقك فقط أن يغير من وضعه، بحيث يكون جالساً بعض الوقت، وواقفاً تارة أخرى، وكرر عملية التقييم كما سبق، وصف ذلك، واستخدم الإرشادات التالية:

	جيد	متوسط	ضعيف
القدرة على متابعة تحركات جسم صديقك:	_____	_____	_____
القدرة على رصد صورة حركات معينة: الذراعان	_____	_____	_____
الرأس	_____	_____	_____
الأرجل	_____	_____	_____
القدرة على رصد الصورة بإتقان:	_____	_____	_____
التوقيت الملائم في رصد الصور:	_____	_____	_____
المشكلة الرئيسة في التوقيت:	_____	_____	_____
التحرك بسرعة بالغة:	_____		
التحرك ببطء بالغ:	_____		

www.ibtesama.com

٧ـ حسب التقييم السابق، استدل على التصحيحات التي تشعر بحاجتك لها، لتحسين مهاراتك في رصد الصور:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

٨ـ أجر التصحيحات التي لاحظتها، ثم سجل شريط ڤيديو آخر في جلسة أخرى، ولاحظ تقدمك.

www.ibtesama.com

رصد الكلمات والأصوات

١ـ سجل لنفسك شريطاً سمعياً أو شريط ڤيديو في محادثة لمدة خمس عشرة دقيقة مع صديق.

٢ـ ارصد نبرة، ودرجة ارتفاع، أو انخفاض الصوت، وسرعته.

٣ـ استمع للشريط، وقيم مهاراتك في الرصد باستخدام الإرشادات التالية، وحدد إلى أي مدى تحسن المراقبة، معبراً عن ذلك بنسبة مئوية، فمثلاً: يمكنك رصد ارتفاع، وانخفاض الصوت بنسبة جيدة لـ ٧٠٪ من الوقت، أوبنسبة متوسطة لـ ٢٠٪ من الوقت، أو بنسبة ضعيف لـ ١٠٪ من الوقت.

	جيد	متوسط	ضعيف
القدرة على رصد طبقة الصوت:	ـــــ	ـــــ	ـــــ
القدرة على رصد حجم الصوت:	ـــــ	ـــــ	ـــــ
القدرة على رصد سرعة الصوت:	ـــــ	ـــــ	ـــــ
القدرة على رصد الصور بإتقان:	ـــــ	ـــــ	ـــــ
التوقيت الملائم في رصد الصور:	ـــــ	ـــــ	ـــــ

المشكلة الرئيسة في التوقيت:

الرصد بسرعة بالغة: ـــــ

الرصد ببطء بالغ: ـــــ

٤ـ حسب التقييم السابق، استدل على التصحيحات التي تشعر بحاجتك لها، لتحسين مهاراتك في رصد الصور:

_____

_____

_____

_____

_____

٥ـ أجر التصحيحات التي لاحظتها، ثم سجل شريط ڤيديو آخر في جلسة أخرى، ولاحظ تقدمك.

www.ibtesama.com

٦ـ سجل لنفسك شريطاً سمعياً، أو شريط فيديو آخر لمحادثة مع صديق لمدة خمس عشرة دقيقة، وهذه المرة انتبه للكلمات فقط.

٧ـ ارصد مستوى المفردات، ونوع الكلمات التي يستعملها صديقك، ثم قيم مهاراتك في الرصد كما سبق وصف ذلك ـ على أساس الإرشادات التالية:

	جيد	متوسط	ضعيف
القدرة على رصد المفردات المحلية:	ـــــ	ـــــ	ـــــ
القدرة على رصد أنواع الكلمات:	ـــــ	ـــــ	ـــــ
	ـــــ	ـــــ	ـــــ
	ـــــ	ـــــ	ـــــ
القدرة على الرصد بإتقان:	ـــــ	ـــــ	ـــــ
التوقيت الملائم للرصد:	ـــــ	ـــــ	ـــــ
المشكلة الرئيسة في التوقيت:	ـــــ	ـــــ	ـــــ
الرصد بسرعة بالغة:	ـــــ		
الرصد ببطء بالغ:	ـــــ		

www.ibtesama.com

٨ـ حسب التقييم السابق، استدل على التصحيحات التي تشعر بحاجتك لها، لتحسين مهاراتك في رصد الصور:

_____

_____

_____

_____

_____

٩ـ أجر التصحيحات التي لاحظتها، ثم سجل شريطاً سمعياً، أو شريط فيديو آخر في جلسة أخرى، ولاحظ تقدمك.

FARES_MASRY
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

www.ibtesama.com

الرصد الكامل
رصد لغة الجسم، والصوت معاً

١ـ بمجرد أن تشعر بأنك تستطيع بارتياح، وبسهولة رصد لغة الجسم، والصوت ـ كلاً على حدة ـ اعمل على رصد الاثنين في وقت واحد.

٢ـ صور نفسك بالفيديو أثناء محادثة لمدة خمس عشرة دقيقة مع صديق، وارصد كلا من لغة الجسم وخصائص الصوت.

٣ـ شاهد شريط الفيديو، وقيم مهاراتك في الرصد، مستخدماً الإرشادات التالية، وحدد إلى أي مدى تحسن الرصد، معبراً عن ذلك بنسبة مئوية، فمثلاً: مقدرتك على متابعة أوضاع الرأس بنسبة جيدة لـ٧٠٪ من الوقت، أوبنسبة متوسطة لـ٢٠٪ من الوقت، أو بنسبة ضعيفة لـ١٠٪ من الوقت.

تقييم لغة الجسم

	جيد	متوسط	ضعيف
القدرة على رصد أوضاع الجسم:	_____	_____	_____
القدرة على رصد حركات معينة: الوقفة	_____	_____	_____
الذراعان	_____	_____	_____
الكتفان	_____	_____	_____
الرأس	_____	_____	_____
الرجلان	_____	_____	_____
القدرة على الرصد بإتقان:	_____	_____	_____

٤ـ التوقيت الملائم للرصد الصور:

المشكلة الرئيسة في التوقيت:	_____	_____	_____
التحرك بسرعة بالغة:	_____		
التحرك ببطء بالغ:	_____		

www.ibtesama.com

٥ـ التقييم الصوتي:

	جيد	متوسط	ضعيف
القدرة على رصد طبقة الصوت الجسم:	ـــــ	ـــــ	ـــــ
القدرة على رصد حجم الصوت:	ـــــ	ـــــ	ـــــ
القدرة على رصد سرعة الصوت:	ـــــ	ـــــ	ـــــ
القدرة على رصد مستوى الكلمات:	ـــــ	ـــــ	ـــــ
القدرة على الرصد بإتقان :	ـــــ	ـــــ	ـــــ

٦ـ التوقيت الملائم للرصد الصور:

المشكلة الرئيسة في التوقيت:	ـــــ	ـــــ	ـــــ
الرصد بسرعة بالغة:	ـــــ		
الرصد ببطء بالغ:	ـــــ		

٧ـ حسب التقييم السابق، استدل على التصحيحات التي تشعر بحاجتك لها، لتحسين مهاراتك في رصد الصور:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

٨ـ أجر التصحيحات التي لاحظتها، ثم سجل شريط ڤيديو آخر في جلسة أخرى، ولاحظ تقدمك.

www.ibtesama.com

صور الإدراك

١ـ استمع لنفسك بعناية: ما أنواع الكلمات التي تستخدمها للتعبير عن خبرتك الحياتية؟ هل ترى الأشياء بصورة أساسية، أم تسمعها، أم تشعر بها؟ حدد صورة استقبالك للشيء، ثم حدد صور الإدراك لدى أصدقاء وزملاء مختلفين.

	مرئي	مسموع	حسي حركي
طريقتك في الإدراك	_____	_____	_____
الصديق # ١:	_____	_____	_____
الصديق # ٢:	_____	_____	_____
الصديق # ٣:	_____	_____	_____
الصديق # ٤:	_____	_____	_____
الصديق # ٥:	_____	_____	_____
الصديق # ٦:	_____	_____	_____
الصديق # ٧:	_____	_____	_____
الصديق # ٨:	_____	_____	_____
الصديق # ٩:	_____	_____	_____
الصديق # ١٠:	_____	_____	_____

٢ـ والآن، نظراً لقدرتك على التعرف بسهولة على طريقة الآخرين في الاستقبال، مارس التواصل مع الآخرين بتلك الطريقة، وسجل لنفسك شريطاً سمعياً، أو سمعياً مرئياً مع صديق، ثم استمع للشريط وبه المحادثة، ولاحظ ما إذا كنت تستخدم طريقة صديقك في الإدراك بدقة وحدد مهاراتك في صورة التقديرات: جيد، أو متوسط، أو ضعيف.

www.ibtesama.com

الاستعمال الدقيق لطريقة صديقك في الإدراك

	جيد	متوسط	ضعيف
المحادثة # ١:	_____	_____	_____
المحادثة # ٢:	_____	_____	_____
المحادثة # ٣:	_____	_____	_____
المحادثة # ٤:	_____	_____	_____
المحادثة # ٥:	_____	_____	_____
المحادثة # ٦:	_____	_____	_____

٣ـ لاحظ أيّ طرق الإدراك، هي الأصعب بالنسبة لك، ولا يمكنك استخدامها بسهولة، ومارسها حتى يمكنك التعبير عن نفسك بارتياح، وبقدر متساو من السهولة في طرق الاستقبال الثلاث.

www.ibtesama.com

FARES_MASRY
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

www.ibtesama.com

خمسة

الخطوة الخامسة:

كسب ميزة بالإنصات الإبداعي

«ما هو إذن الذي يجعل الرابحين مختلفين؟ لماذا، برغم أننا نعمل جميعاً في نفس المحكمة، وتحت نفس القوانين، يكون البعض ناجحاً بصورة متتابعة، بينما الآخرون أقل إلى حد بعيد؟... إن المحامين الناجحين دائماً، بالإضافة إلى الإعداد الملائم لقضاياهم، يستفيدون بأقصى حد من المميزات البدنية التي نملكها جميعاً، لكي يكسبوا الأفضلية. إن هذه المميزات هي حاستا البصر والسمع، ويبدو أن المحامين الممتازين، يملكون تلك المقدرة النادرة لكي يؤكدوا على الفائدة في الوقت الملائم، لكي يكتشفوا، من خلال التحقيق الدقيق المستمر والمستنير، والضعف في درع الشهود الرئيسيين، ولكي يستغلوا مواطن الضعف تلك مع سرعة الأداء،و الحسم التي اشتهر بها السيد بيتون في «الهجوم». إن القدرة على تأكيد تلك الفائدة تأتي من القدرة على الإنصات.

كيف يستخدم المحامون الإصغاء الإبداعي، ليحصلوا على ميزة، وليربحوا قضيتهم؟

إن الإقناع ذو طريق واحد، وإن معظمنا يعتبر المحامين النادرين متحدثين مقنعين، ومؤيدين فصحاء، وأفراداً ذوي موهبة في التأثير على الآخرين بخطبتهم، وهذا يعتبر حقيقياً، ولا يهم إلى أي مدى يتم منحه بصورة لفظية. ومع ذلك، سينجح المحامي فقط إذا كان منصتاً ذكياً، بصورة مساوية، وجيد التدريب.

ويقول المحامي الشهير، ريتشارد «راسهورس» هاينز: «لقد رأيت أشخاصاً أكفاء جداً، يملكون فكرة عن الأسئلة التي يريدون أن يسألوها، ثم يجتازون بصورة ميكانيكية تجربة طرح هذه الأسئلة، بدون الإنصات بحرص فعلاً إلى ما يتم قوله، وإذا أنصت فقط بصورة جزئية، فلن تدرك الفارق الدقيق الذي يقترح على صاحب المهنة المتمرس أن هذا الشاهد لا يقول الحقيقة...».

www.ibtesama.com

يعتمد الإقناع في قاعة المحكمة على التفاعل بين ما يعبر عنه المحامي، وبين مدى استجابة الآخرين لتلك الرسالة؛ فإن الإصغاء الجيد هو ما يميز المحامي العادي، عن المحامي البارع. ينصت المحامي الناجح دائماً إلى كيف يتلقى الآخرون ما يقوله، ويقرر طريقته، ومناقشته، واستراتيجيته، بعرض تلك المعلومات الاسترجاعية، ولا يوجد أبرع من چيري سبنس ليقول: «إذا كنت مطالباً أن أختار مهارة أساسية فردية من العديد الذين يشكلون مبادئ المناقشة، فستكون القدرة على الإنصات»

تعلم كيف يسهل الإنصات الجيد بالنسبة لك، نيل ما تريد، بزيادة قدرتك على إدراك مواطن الضعف، ورصد التناقضات

يعتبر معظم الأشخاص الإنصات شيئاً ما تفعله بأذنيك، أما المحامي فيعتبر الإنصات شيئاً ما يتم تنفيذه بأذنيك، وعينيك، وكما يعلن القاضي الشهير سترايهورن بوضوح جداً في الاقتباس المذكور في البداية: إن حاسة البصر مهمة تماماً، مثل حاسة السمع، فلماذا ذلك؟ لأن معظم المعلومات الاسترجاعية التي يستخدمها المحامي في المحكمة لكي ينجح، تعتبر غير لفظية، وإن «نقاط الضعف» التي تحدث عنها القاضي سترايهورن، تعتبر تلك التناقضات في المضمون، والنبرة الصوتية، ولغة الجسم، والتي تعطي مزيداً من القوة، والتأكيد على مجال قابلية العرضة للانتقاد.. إنك تستخدم أذنيك لكي تقرر تناقضات المضمون والنبرة الصوتية، وعينيك لتقرأ التناقضات في لغة الجسد. ويوضح مستر سبنس: «إن لغة الجسد، هي الكلمات التي يتم سماعها عن طريق العين، فتظهر الأجساد الخوف، والملل، والاهتمام، والاشمئزاز، والجاذبية، والعناية، والكره، وإن الأجساد تتحدث إلينا، إذا أنصتنا إليها بحرص من خلال أعيننا.»

إن هذا حيث يحمل الإعداد المتواصل الشامل نتائج جيدة؛ فإذا كان المحامي لا يزال يصيغ مناقشات، أو يجهد ذاكرته في سبيل نقطة ما مهمة، أو يبحث في الملفات، عن وثيقة ضائعة، يكون المحامي غير متحرر لكي ينصت حقاً، وحتى إذا سمع المحامي المعلومات الرئيسة التي تم عرضها، فلن يسمع، ويرى الفروق الدقيقة التي ستعطي المحامي الأفضلية الرابحة.

كن مستعداً، ودع الإعداد الممتاز الذي قمت به قبل أن تدخل في الموقف الذي تريد أن تقتنع به يحررك لكي تنصت حقاً؛ فكلما كنت مستعداً بصورة أفضل، أمكنك أن تنقي ما تسمع من خلال معرفتك السابقة للموقف بصورة أكبر، وبذلك يمكنك الإدراك، والاستفادة الأفضل، عندما لا يبدو شيء ما ملائماً لحد ما، ولا يبدو صحيحاً. كلما كنت مستعداً بصورة أكبر، كانت الطاقة التي تملكها متاحة لمراقبة الأفراد الذين تنشد إقناعهم، وأن تكون متطوراً مع التغيرات السطحية في الحالة الجسدية، أو التعبيرات التي تمنحك المعلومات الاسترجاعية المتاحة لكي تكسب.

www.ibtesama.com

تم الإدراك بأن جهة الادعاء غير مستعدة من خلال شهودهم؛ الأشخاص أوه جيه سيمبسون

«على سبيل المثال لم يعد المدعون في قضية سيمبسون بعض شهودهم من أجل الإدلاء بالشهادة تماماً، مثلما يجب أن يفعلوا تقريباً؛ فمثلاً، دعنا نأخذ دينس فنج، لقد اعترف فنج لي أنه لم يوجد أي إعداد كهذا له من قبل جهة الادعاء، وقال: «لقد فوجئنا تماماً أننا غير مستعدين».

«حقاً، لقد كان واضحاً أن المدعين لم ينفقوا أيضاً وقتاً كافياً في إعداد أنفسهم، وشهودهم للإدلاء المباشر بالشهادة؛ فهناك مثال واحد فقط: سأل كلارك، محاولاً إثبات أن الضابط روبرت ريك، وهو الضابط الأول في مشهد القتل في باندي، احتفظ بكمال مشهد الجريمة... سأل ريك بصورة بلاغية عن تدريبه في إحكام مشاهد الجريمة في أكاديمية الشرطة، وكانت إجابة ريك، التي أذهلت كلارك: «إنهم يشرحونه بصورة مختصرة بعض الشيء، إنهم لا يدربونك حقاً.» إن الفشل في إعداد شهودهم بصورة ملائمة أدى إلى العديد من المفاجآت، وتركهم بدون اختيار في تلك النقطة، إلا من التعامل مع الأشياء الواضحة، خسر المدعون كل الفائدة التي يمكن أن يمنحها الإنصات الإبداعي لهم.

ما الذي تنصت إليه، بصورة محددة؟ قلة الانسجام، هذا هو التعريف الصحيح للتناقض، وفي الفصل الثاني، عندما ناقشنا لغة الجسد، عرفنا الانسجام كتفاعل متناغم بين لغة الجسد، و المضمون؛ فعلى سبيل المثال، إذا كنت ممسكاً بجمع كفيك بإحكام، وكنت مقطب الجبين، بينما كنت تتكلم كلمات غاضبة، فإنك تبرز الانسجام، وتذهب جميع نواحي اتصالك في نفس الاتجاه، تعبر عن نفس الفكرة: يكون إطالتك بناء على ذلك، قبل التصديق، وعندما يلاحظ المحامون في المحكمة شاهداً، أو قاضياً ما لمعرفة مواطن الضعف الممكنة، فإنهم يراقبون وينصتون إلى قلة الانسجام لثوان، حيث يتعارض جانب من اتصال الفرد مع الجانب الآخر.

يبحث المحامون عن ثلاثة تناقضات لفظية رئيسة، فكيف يمكنك استخدامها لصالحك؟

هناك ثلاث نواحي يمكن أن يكون المضمون اللفظي فيها متعارضاً: مضمون كلامي متعارض مع مضمون آخر، مضمون متعارض مع الأسلوب العاطفي، ومضمون متعارض مع لغة الجسد.

www.ibtesama.com

الطريقة * ٥٤: البحث عن المضمون الذي يتعارض مع مضمون آخر

إن هذه هي الناحية الأولى، والأكثر وضوحاً، والتي ينصت المحامون في المحكمة بها إلى التناقضات، وسيستجيب الشاهد بطريقة ما على سؤال ما، في اليوم الأول ـ على سبيل المثال ـ وبصورة مختلفة على نفس السؤال، أو سؤال مشابه في اليوم الثاني. بالرغم من أن مثل هذا التناقض يمكن أن يحدث بطريقة واضحة، فإنه لا يكون واضحاً جداً في أغلب الأحيان، ويمكن أن يصنع كل الفرق في القضية، وإذا لم يكن المحامي متيقظاً ومنصتاً، يمكن أن يفقد نقطة أساسية.

قضية مرض السرطان «الملائم»: وقع الطبيب الكاذب في المصيدة

كان دافيد إم. هارني، وهو محامي محكمة متفوق في قضايا سوءالتصرف الطبي، في ويست كوست، ممثلاً جانباً الادعاء، يستجوب شاهداً خبيراً للدفاع، حيث تضمنت القضية حالة صبي مصاب بالسرطان، قام اختصاصي السرطان، لان ماكدونلد، بتقديم ملاحظاته كأساس لخبرته عن رجل مصاب بسرطان شبيه في ذراعه في مستشفى سلون كيترنج، في نيويورك في الثلاثينات، فقال ماكدونلد أن سرطان هذا الرجل كان بطيء النمو جداً، فلقد لاحظ أن نموه بطيئاً، لأن المريض رفض إجراء عملية جراحية، ولكن فيما بعد عند الإدلاء بشهادته، قال ماكدونلد ـ لكي يدعم رأيه بأن معدلات النمو في هذا السرطان «متنوعة» ـ: إنه رأى حالة سرطان «سريع النمو»، ووصف المريض على أنه رجل مصاب بسرطان في ذراعه من نيويورك عام ١٩٣٦. وعندما استجوب هارني ماكدونلد، وطلب منه أن يصف السرطان بطيء النمو الذي ذكره في البداية بصورة كلية أكثر، أشار الطبيب إلى نفس الرجل في نيويورك، ومن خلال مهارات الإنصات الحادة لديه، أدرك هارني الزيادة في الأمثلة، وأشار إلى خطأ الطبيب، وهكذا رفض هارني تماماً التصديق على ماكدونلد كشاهد خبير.

ما إن تتم الإشارة إلى التناقض، يصبح لافتاً للنظر جداً، ومع ذلك إذا كنت مركزاً جداً فيما يجب أن تقول، وإذا كنت فعلاً تصيغ نقطتك التالية حتى بينما يتحدث شخص ما (عادة الإنصات السيئ التي يشارك فيها العديد من الأشخاص) يمكن أن يؤدي فشلك في الإنصات بصورة يقظة بسهولة إلى أن تفقد نقطة أساسية قيمة ـ مثل تلك التي استغلها مستر هارني بذكاء ـ تماماً؛ فإذا وجدت أنك تملك عادة سيئة في المقاطعة أثناء الحديث، أو تصيغ النقطة الأساسية التالية لك، بينما لا يزال شخص ما يتحدث، يمكنك أن تحس مهارات إصغائك بسهولة، بتعلم تنقية عقلك، والتركيز فيما تسمع. يتم التزويد بورقة عمل في نهاية هذا الفصل، لتساعدك على تحسين هذه

www.ibtesama.com

المهارات؛ فتمرن على الإنصات الجيد في حياتك اليومية، ويمكن أن يستغرق هذا فترة قبل أن تكون قادراً على أن تظل مركزاً فيما تنصت إليه، ولكنها المهارة الحاسمة بالنسبة لقدرتك على الإقناع، وبناء على ذلك تستحق النمو بصورة جيدة.

الطريقة * ٥٥: ابحث عن المضمون الذي يتعارض مع الأسلوب العاطفي

سينصت المحامي الجيد في المحكمة بحرص إلى التعارض بين مضمون الاتصال، والأسلوب العاطفي الأساسي؛ فإذا قال شاهد ـ على سبيل المثال ـ كيف كان منزعجاً، ولكن نبرته هادئة، أو حتى مبتهجة لحد ما، فهناك إذن شيء ما خاطئ، وإذا أخبرت قاضية متوقعة ـ على سبيل المثال ـ المحامي أنها مدعمة لعقوبة الإعداد، ولكنها بدت عصبية ومضطربة، إذن فهناك شيء ما خاطئ.

إن التعارض بين ما يقوله الشخص، والأسلوب العاطفي المفهوم ضمن ما يقوله الشخص، لن يخبرك ما هو الخطأ على وجه التحديد؛ فإنه يعمل مثل الراية الحمراء إلى حد ما، يحذرك لتنتبه، ويشير مثل هذا التعارض إلى مجال للفحص، وهناك شيء ما يحدث هنا، وأن الأشياء ليست على ما تبدو عليه.

الطريقة * ٥٦: ابحث عن المضمون الذي يتعارض مع لغة الجسد

إن التناقضات ما بين لغة الجسد لفرد ما، وما يقوله ذلك الفرد، يعتبر منجم ذهب حقيقي بالنسبة لمحامي المحكمة اليقظ، وإن هذا حيث يتم تنفيذ الإنصات بواسطة العين بصورة أساسية؛ فمثلاً هناك تعارض عندما تعلن شاهدة خبيرة أنها واثقة من حقيقة ما، ولكنها تنقر بأصبعها، أو تعدل ملابسها بصورة عصبية. وهناك تعارض عندما يعلن قاض متوقع، أبيض اللون، أنه سيحترم شهادة المدعى عليه الأسود اللون، بطريقة ليست مختلفة عن شهادة المدعي عليه الأبيض، ولكن ذراعيه متصالبتان فوق صدره. كما مع المضمون المتعارض مع الأسلوب العاطفي، فإن التعارض بين لغة الجسد، والمضمون اللفظي لن يخبر المحامي بالضرورة على ما هو الشيء الخاطئ على وجه التحديد، ولكنه يفيد فعلاً كإشارة تحديد واضحة، أنه يوجد هنا مساحة خصبة للتحقيق الدقيق.

يبحث المحامون عن ثلاث تناقضات غير لفظية، فكيف يمكنك استخدامها لصالحك؟

يزود المضمون بطريقة محددة للبحث عن التناقضات. إنك تفحص لتجد تعارضات مباشرة للمضمون مع العاطفة، أو لغة الجسد، وتعتبر الطرق الأخرى لاكتشاف التناقضات ليست بمثل هذه الصورة المباشرة ولكنها تعتبر مثمرة بصورة مساوية.

www.ibtesama.com

الطريقة * ٥٧: البحث عن التغيرات في النبرة الصوتية

إن التناقضات الصوتية، على سبيل المثال، يمكن أن تخبر المحامي اليقظ بمقدار كبير عن «حقيقة» تصريح ما؛ فعلى سبيل المثال، دعنانقول، أنه أثناءشهادة شاهد ما، ارتفع صوته لحد ما في الطبقة الصوتية، أو أن خطوته تزداد، فإن الارتفاع في طبقة الصوت، أو الزيادة في سرعة السير، يعتبر دالاً على العصبية، وبذلك سيبدأ المحامي في الحال بأن يتساءل: لماذا يكون هذا الشاهد عصبياً تواً؟ هل يكذب؟ هل هناك شيء ما بخصوص كيفية التعبير عن السؤال الذي اقتحم مكاناً حساساً؟ هل هو قلق من السلسلة الحالية من استجوابي له؟ سيحقق المحامي حينئذ بدقة بناء على ذلك.

طريقة * ٥٨: ابحث عن التردد المتكرر أكثر مما ينبغي،

وأصوات مثل «آه»، «أعتقد»

يمكن أن تظل نبرة الشاهدة الصوتية هادئة، مع ذلك، يمكن أن يكون حديث الشاهدة مليئاً بأصوات مثل «آه»، وفترات التردد بين كل كلمة، أو كلمتين، وإن مثل هذا التردد يعتبر علامة نموذجية للقلق، وسيسأل المحامي نفسه حينئذ: ما الذي يسبب لهذه الشاهدة مثل هذا القلق؟ هل تجيب هكذا على كل سؤال؟ هل يعتبر هذا فقط قلق دخول قاعة المحكمة؟ أوهل هو بسبب هذا السؤال؟ ماذا بشأن سؤالي يمكن أن يجعلها قلقة؟»

وبصورة مشابهة،يمكن أن تستهل الشاهدة جملها بـ «أعتقد»، أو «إنني أصدق»، أو «إنني أظن»، والتي ـ جميعها ـ يمكن أن تدل ضمناً على التقلقل من نوع ما.

تخسر الترددات الكثيرة جداً القضية

استخدام مارسيا كلارك المغالى فيه لـ «أعتقد»، و«أظن»

كانت المناقشة الختامية لمارسيا كلارك أمام القضاة محيرة، بصورة غيرملائمة مع مثل هذه التعبيرات من التقلقل:

«خرج فاناتر ولانج إلى باندي، وأظن أنهم وصلوا حوالي الرابعة، الرابعة والنصف، أعتقد أنه كان كذلك.» «لقد كانا لم يزالا لم يهربا إلى روكنجهام، حسناً؟ إنني لا أستطيع التذكر، أعتقد أنه قال، كان ذلك حوالي الوقت...» «حتى بعدذلك لم يذهبوا في الحال، لم تكن ـ أعتقد حوالي الخامسة عندما ذهبوا أخيراً إلى روكنجهام.» حتى إذا كان هذا فقط على المستوى اللاإرادي سيسمعه القضاة بمثل هذه الإشارات من التقلقل، ويصبح السؤال حينئذ: «لماذا يجب أن أثق في شخص ما، يعتبر بمثل هذا التقلقل بخصوص ما يقوله؟ كيف يمكن أن أكون مقتنعاً بما يقوله، إذا لم يفعل ذلك؟».

إن مثل هذه الاستهلالات («أعتقد» «أظن» «أصدق») تستحق نفس النوع من الاستكشاف مثل (آه/ أوه) المذكورة آنفاً.

www.ibtesama.com

طريقة # ٥٩: ابحث عن التناقضات في المفردات

ستصغي أذنا المحامي بانتباه شديد أيضاً إذا. سمع اختلافاً في مرادفات الشاهد؛ فإذا استخدم الشاهد فجأة كلمات، وعبارات تبدو رسمية، أو دالة جداً على الثقافة (مقدماً إجاباته السابقة) في الإجابة على سؤال ما، يمكن أن يكون قد تم تدريبه جيداً على تلك الإجابة (وبصورة سيئة على تلك)، فهذا هو موضوع ضعيف للتحقيق الدقيق.

إن القاضي المتوقع أثناء اليمين، والذي يستخدم فجأة مفردات متعارضة مع حديثه يمكن أن يشير بصورة غير واعية إلى مجال اهتمام أكبر، مثل المعرفة جيدة التطور في الطيران، أو التاريخ، أو شيء ما لم يتوقعه المحامي. يمكن للمحامي، بملاحظة التغيير في المفردات، أن يتحقق بدقة ليدرك ما إذا كان هذا المجال من الاهتمام هو مفتاح لانحيازات ما، أو «معرفة خاصة» يمكن أن تؤثر في القضية.

صانع الغلايات، والحرب العالمية الثانية، يظهر قضية بارعة في التحيز

قام صانع غلايات في المرحلة الثامنة من التعليم، أثناء اليمين، بذكر «الطائرات النموذجية» كهواية، وسأل محامي الدفاع سؤالاً عن اهتمام القاضي المتوقع بالطائرات النموذجية بصورة واضحة ـ كمسألة بناء علاقة ـ فاستخدم القاضي بعض المصطلحات المخصصة بصورة شديدة في وصف هوايته باختصار، والتي أظهرت معلومات غير معتادة عن طائرة الحرب العالمية الثانية، وسمع محامي الدفاع، الذي كان ينفذ دوراً ممتازاً في الإنصات، التغيير بين مفردات القاضي المعتادة، والتي كانت جوهرية جداً، واستخدامه لهذه المصطلحات الخاصة، فسأل محامي الدفاع سؤالين بخصوص اهتمام الرجل بطائرات الحرب العالمية الثانية، واكتشف أن والدي الرجل تم قتلهما أثناء الإبادة الكاملة، وأن الرجل مازال متأثراً بصورة عميقة بكل شيء يحصل بالحرب.

النتيجة الأخيرة: كان الرجل متحيزاً جداً ضد الألمان، أما الدفاع، الذي كان موكله من السلالة الألمانية، والذي كان يمتلك اسماً ألمانياً مميزاً، يمكن ألا يتخلص من هذا القاضي كمتحيز ضد الموكل الذي لا يولي محامي الدفاع له اهتماماً قريباً بالتعارض مع مفردات الرجل.

كيف «ينصت» المحامون إلي تلميحات لغة الجسد، ليحصلوا على ميزة

تعتبر لغة الجسد موجودة لكل شخص، لكي «يقرأها»؛ فيكون المحامي الجيد مدركاً

www.ibtesama.com

أنه تماماً مثلما يمكن للقضاة، والشهود قراءة لغة الجسد للمحامي، كذلك يمكن للمحامي قراءة لغة الجسد للقضاة، والشهود، وبالنسبة لمحامي المحكمة، فإن القدرة على قراءة تلميحات لغة الجسد للقاضي في غضون المحاكمة يعتبر حاسماً، بينما لا يملك المحامي أي مصدر آخر للمعلومات الاسترجاعية للقاضي. كيف يمكن أن يعرف المحامي بطريقة أخرى، كيف تستجيب هيئة المحكمة إلى تقديمه للقضية؟ إن تقديمه للقضية فقط بدون الاعتناء بكيفية فهم القضاة له، سيكون عملاً أحمق تماماً.

يمكنك استخدام قدرة المحامي جيدة التطور، على قراءة لغة الجسد الخاصة بالقاضي لصالحك، في أي وقت تكون فيه مواجهاً بالأشخاص، الذين تريد أن تقنعهم، والذين لن يمنحوك معلومات استرجاعية اللفظية كثيرة، على سبيل المثال، الجمهور الذي تقدم له حديثاً ما.

يجب أن يفكر محامو المحكمة أيضاً ملياً، ويقيموا تأثير استجوابهم، واستجواب المحامي المعارض لمختلف الشهود، وستخبرك اللغة الجسدية للفرد بمقدار كبير عن قابلية ذلك الفرد، أو تعارضه مع نقطة أساسية ما تصنعها طوال المحكمة، وسيراقب المحامون بحرص، ويدونون ملاحظة عن كيفية استجابة الشهود، والقضاة على حد سواء بواسطة لغة الجسد إلى ما يحدث، مستخدمين تلك المعلومات الاسترجاعية المتواصلة، لتساعدهم على تطوير القضية بنجاح.

ثلاث طرق للمحامي يمكن أن تستخدمها، لتنصت إلى تلميحات لغة الجسد لصالحك.

الطريقة * ٦٠: كيف تفسر تلميحات لغة الجسد بصورة دقيقة؟

إن الأخبار الجيدة هي، أن لغة الجسد تعتبر دائماً أكثر صدقاً من الكلمات، أما الأخبار السيئة، فلكي تكون مفيدة حقيقة بالنسبة لك، يجب أن تعرف كيف تقرأ بصورة واضحة، ولا يمكن أن يقرأ محامي المحكمة لغة القاضي الجسدية تماماً على أساس تكوين الآراء الشائعة، كما يفعل القضاة، بل يحتاج المحامي إلى دقة أكثر مما تستطيع تكوين الآراء الشائعة منحه، ويتعلم محامي المحكمة بناء على ذلك، قراءة اللغة الجسدية في سياق كلامي.

القضية ذات العلاقة

لأن القاضي يجلس ـ فقط ـ مستقيماً على كرسيه، ممسكاً بذراعي الكرسي طلباً للنجاة من الموت، لا يعني بالضرورة أنه شخص معاد، وغاضب، والذي سيكون الموت في جدول هيئة المحكمة. يمكن أن يكون هكذا، ولكن يمكن أن يكون مرعوباً ببساطة من دعوى المحكمة القضائية، وسيلاحظ محامي المحكمة الجيد هذا القاضي المتوقع لفترة من

www.ibtesama.com

الوقت، ويلاحظ ما إذا كان موضعه سيتغير كاستجابة إلى العديد من الأسئلة، وكيف يجلس عندما لا يكون هدف الاستجواب، ولن ينتبه المحامي إلى ما إذا كان الرجل سيختار الحالات النفسية المعبرة عن الاتجاه المعاد، أو ما إذا كان سيختار الحالات النفسية التي تبدو دالة أكثر على القلق.

وما إن يقرأ المحامي ـ فقط ـ الأساسي للقاضي في سياق لغة جسده الكلية، فسيصنع المحامي قراره حسبما تعنيه اللغة الجسدية للقاضي بالنسبة للقضية التي تناقش.

عندما تبدأ في قراءة لغة الجسد لشخص ما، أسس خطاً قاعدياً لنفسك، وراقب الشخص لفترة قصيرة، ولاحظ ما هي الاستجابات الجسدية العادية بالنسبة لذلك الشخص، وما إن تلاحظ فرداً ما لفترة وجيزة، فستكون في موضع أفضل تقديم تفسير واضح لأي من أحد الاستجابات الجسدية الخاصة التي يمكن أن يبديها الشخص.

الطريقة # ٦١: كيف تستخدم تلميحات لغة الجسد لتقيم تأثيرك على شخص ما؟

تعتبر لغة الجسد مفيدة بصورة خاصة، في مساعدة محامي المحكمة على تقرير تأثير استجوابه لشاهد ما، وسيراقب محامي المحكمة التغيرات في وضع الجسم، والتغيرات في لغة الجسد، كاستجابة للسؤال المعطى؛ فهذه التغيرات تخبر المحامي بما يحدث حقاً مع الشاهدة. على سبيل المثال، هل بدأت الشاهدة تتململ، أو تغير في جلستها، وهو ما يشير إلى العصبية؟ هل تجلس الشاهدة منتصبة فجأة بصورة أكثر استقامة، وهو ما يشير إلى موقف دفاعي، مثلما سيفعل تصالب يديها فوق صدرها؟ هل تبدأ قدم الشاهدة في النقر، أو التحرك بصورة متكررة، وهو ما يشير إلى الانزعاج، أو القلق؟ هل يتحول جسد الشاهدة إلى حالة أكثر راحة، واسترخاء؟ إذا كان كذلك، فربما يدعه المحامي فقط بعيداً عن الشرك. هل تضيق عينا الشاهدة، أو شفتاها، وهو ما يشر إلى الشك، أو الدفاع؟ هل كفّا الشاهد مقبوضان، أو ملفوفان بصورة محكمة حول ذراعي الكرسي؟ إذا كانا كذلك، فمن المحتمل أن يكون غاضباً.

تفيد لغة الفرد الجسدية، كمرشد مستمر إلى ما إذا كنت تقنع أم لا، وبينما تتعلم أن تقرأها، ستكون قادراً على التقرير بسهولة ما إذا كنت على الدرب الصحيح، وتكون مسموعاً كما تريد أن تكون، أو إذا كنت تخطئ القصد.

الطريقة # ٦٢: كيف تستخدم تلميحات لغة الجسد، لكي ترشدك في التطور الناجح في قضيتك؟

سيراقب محامي المحكمة الناجح بصورة يقظة تماماً، عندما يجيب الشاهد على المحامي المعارض، أو عندما يتم استجواب القاضي المتوقع عن طريق المحامي المعارض؛

www.ibtesama.com

فهناك تلميحات قيمة لأن يتم أخذها من هذه التفاعلات، فإذا كنت في موقف حيث ينشد الآخرون أيضاً التأثير على الأشخاص الذين تريد إقناعهم، فلا تقترف خطأ بالانتباه فقط إلى لغة الجسد، عندما تكون أنت الشخص المتحدث، وعلى العكس، سيخبرك مدى، استجابة الأفراد بواسطة لغة جسد الآخرين، عن مقدار كبير من كيفية تنظيم لتقديمك لكي تكون أكثر فعالية.

سيلاحظ محامي المحكمة على وجه الخصوص، التغيرات في التعبيرات الوجهية للقاضي، على سبيل المثال، تماماً مثل التغيرات الجسدية الأساسية، وسيبحث المحامي عن إشارات الاستحسان، والاستهجان، والتصديق، أو عدم التصديق، بينما يقدم المحامي المعارض قضيته. تذكر أنه مثلما يكون مع القضاة، يكون جمهور المستمعين صامتين بصورة عامة أثناء تقديمك؛ لأن السبيل الوحيد للتعبير المتاح لأعضاء الجمهور، هو لغتهم الجسدية، فمن المرجح أن يستخدموها، لذا قم بصنع تعديلات لكيفية تقديم أفكارك بغرض ردود فعل الجمهور. يتذكر محامي المحكمة الجيد دائماً فكرة التفاعل، ولن يقترف خطأ في أن يقع في الحب مع المناقشات الخاصة، وسيضع المحامي في اعتباره في جميع الأوقات، كيف يكون القضاة متأثرين بالاستجواب، والمناقشات، لكلا الجانبين، ويضع تغيرات بناء على ذلك.

استخدم الاتصال البصري المباشر بالطريقة التي يقوم بها المحامون

بالرغم من أن الأذنين يعتبران متقبلين حسيين للصوت، فإذا لم «تنصت» العين أيضاً، فإننا لا نشعر بأننا مسموعون، ويكون محامو المحكمة الجيدون واعين جيداً إلى مدى أهمية الإبقاء على التحمس، والتركيز العيني المباشر لتشجيع الشهود على التحدث، وتدعيم شهادتهم؛ فجرب هذه التجربة، لتظهر لنفسك فقط مدى القيمة التي يكون فيها التركيز العيني لشعور الآخرين «بأنهم مسموعون».

ستحتاج تعاون صديق ما في هذا؛ فكن واثقاً أن تحذره في البداية من الطبيعة التجريبية لهذا الاختبار، واطلب من صديقك أن يتحدث إليك، عن أي شيء ـ يعتبر مضمون الكلام غير متصل بالموضوع ـ وبينما يتحدث صديقك، انظر جانباً منه ـ بدون تحريك رأسك، أو جسدك ـ فقط أنظر إلى الجانب، وابق منصتاً بصورة يقظة، مع ذلك نفذ هذا لدقيقة أو أكثر، ثم أوقف صديقك واسأله عن مدى شعوره عندما نظرت جانباً، فستكتشف أنه بالرغم من أنه ربما كان يمكنك تكرار المحادثة القصيرة حرفياً، لم يشعر صديقك أنه تم الإنصات إليه مطلقاً، عندما كانت عيناك بعيدة عنه، ولو كان أي شيء آخر، يمكن أن يعلن صديقك بصورة جيدة جداً شعوره بالازدراء، عندما كانت عيناك بعيدة عنه.

www.ibtesama.com

ثم اطلب من صديقك مرة أخرى أن يتحدث إليك، وفي هذه المرة، أبق عينيك على صديقك بصورة ثابتة طوال «حديثه»، وأومئ برأسك أحياناً، ومع ذلك، لا تنصت إليه على الإطلاق، وفكر في أي شيء على أية حال: حدث معروض على بساط البحث، على سبيل المثال، أو حفلة أمس الأول، وضع قائمة البقالة في رأسك، ولكن لا تنصت، وإنما الزم ـ فقط ـ والنظر إليه، والإيماء برأسك من وقت لآخر، وبعد حوالي دقيقة من هذا، أوقف صديقك واسأله كيف شعر، فستجد أنه في هذا الوقت، شعر صديقك بأنه يتم الإنصات إليه، حتى بالرغم من أنك لم تنصت إليه مطلقاً، والمدهش تماماً، أن عينيك تعتبر أكثر حسماً إلى حد بعيد، لإدراك شخص ما أنه يتم سماعه من أذنيك.

الطريقة * ٦٣: استخدم الاتصال البصري المباشر لتجعل الشخص يشعر بأنه مصغى إليه، ومصدق

يعرف محامي المحكمة الجيد قيمة التركيز البصري الجيد، ويستخدم هذه المعرفة بصورة مواظبة في قاعة المحكمة، وإن أسهل طريقة، على سبيل المثال، لتجعل المقسم المتوقع يشعر بأنه يتم الإصغاء إليه، ويشعر بأن كلماته موثوق فيها، وموضع تقدير، هي ببساطة أن تنظر إلى المقسم المتوقع طوال الوقت الذي يتحدث فيه، وسينتظر المحامي حتى ينتهي القاضي المتوقع من إجابته الكلية قبل النظر لأسفل على ملاحظاته، وبصورة مشابهة، ليجعل الشاهد يشعر بأنه مطمئن ومرتاح في موقف الشهادة، سينظر المحامي إلى الشاهد بصورة واضحة، ومباشرة طوال الوقت الذي يتحدث فيه الشاهد، وإذا كان الشاهد يقدم جزءاً طويلاً من الشهادة بصورة خاصة، فسيبدأ المحامي بالنظر إلى الشاهد، لكي يكفل له الطمأنينة، والراحة، ثم يمكن أن ينظر لأسفل، أو إلى الجانب بصورة طفيفة، كما لو كان يفكر، ولكن سينظر مباشرة مرة أخرى إلى الشاهد، حينما يريد المحامي أن يؤكد على أهمية شيء ما يقوله الشاهد، أو لكي يعيد طمأنه الشاهد بقيمته.

إن القدرة على التركيز البصري لا يمكن أن تكون مبالغاً فيها، عندما تريد أن تدع شخصاً ما يعرف أن ما يقوله ذا قيمة، وأبق عينيك قريبة باستمرار من ذلك الفرد، وبصورة واضحة، ستساعدك طريقة «صنارة الصيد» بصورة كبيرة هنا، خاصة عندما تجد أنك تحتاج إلى النظر إلى شخص ما من خلال مناقشة طويلة تماماً.

استخدم جسمك بشكل هادف كما يفعل المحامون

بالإضافة إلى عينيك، يمكن أن يتم استخدام جسدك لكي يشير إلى ما إذا كنت تقدر ما يقوله شخص ما أم لا، وعندما يريد محامي المحكمة أن يؤكد أن القضاة سينصتون تماماً إلى الشاهد لكي يستغرق تماماً في النقطة الأساسية المعطاه، سيرشد

www.ibtesama.com

المحامي القضاة بالإنصات التام إلى هذا الشاهد، وسيستخدم المحامي لغته البدنية لكي يبرز للقضاة أن ما يقوله الشاهد مهم.

الطريقة * ٦٤: استخدم جسدك لكي تجتذب اهتمام شخص ما، لهدف ما

«كيف ينجز المحامي هذا؟ باتخاذ موضع الجسد الذي يعبّر عن الإنصات اليقظ.» واجه الشخص الذي تنصت إليه بصورة مباشرة، وأبق وجهك، وبدنك ساكناً، لا تدون ملحوظات، لا تومئ، وأحني جسدك بصورة طفيفة إذا كان واقفاً، وأكثر قليلاً إذا كان جالساً، وراقب الشخص بينما يتحدث، مبقياً تركيز عينيك مستمراً.

في المحكمة، يحقق الوضع الجسدي هذا شيئين: إنه يشر إلى القضاة لكي يولوا اهتماماً محكماً بالشاهد، ويجعل الشاهد يشعر بأنه جدير بالتقدير، ومهم.

في أي وقت تريد أن تجذب الانتباه إلى نقطة ما، والتي تريد أن تقول فيها بصورة غير لفظية «أنصتوا» استخدم هذا الموضع للإنصات اليقظ.

طريقة * ٦٥: استخدام جسدك لكي تصرف انتباه شخص

ما بعيداً عن نقطة ما

في كثير من الأحيان، مع ذلك، ينشد المحامون التأثير المعاكس بالضبط، وإنهم يريدون أن يشيروا إلى القضاة «إن ما يقوله هذا الشخص يستحق الإنصات إليه بالكاد، وفي الواقع، إنني حتى لا أعرف ما الذي يفعله في موقف الشهادة».

إن بعض الحيل في لغة الجسد، والتي يستخدمها محامو المحكمة لكي يصرفوا الانتباه عن شاهد ما، على سبيل المثال، وبذلك يكون التخفيض من قيمة شهادة الشاهد كما يلي:

* لا يواجه المحامي الشاهد عندما يتحدث الشاهد.
* لا يتحرك المحامي هنا وهناك، أو يقوم بشيء ما بدني (يدون ملاحظات، أو ينظف نظارته، أو يصب كوباً من الماء).
* ينحني المحامي للخلف، أو بعيداً عن الشاهد، ولا يبقي على التركيز البصري المستمر الجيد.

إن مثل هذه القلة في السكون، والتركيز البصري، ينجز شيئين: تجذب الحركة الانتباه لها، وسيتم تجزئة تفكير القضاة بين المحامي والشاهد، وسيبرز قلة سكون المحامي رسالة بأن ما يجب أن يقوله هذا الشاهد ليس مهماً، وبالتأكيد غير مستحق لأن تظل ساكناً من أجله.

من فضلك ضع نصب عينك أن هذا النوع من مناورة الإلهاء ليست شيئاً تجربه

www.ibtesama.com

عندما تكون وجهاً لوجه مع شخص ما، محاولاً إقناع ذلك الشخص، وسيعتقد الشخص الذي أمامك أنه وقح، وربما يضرب الباب بأخمص قدمه؛ فهذه طريقة فعالة فقط عندما تحاول التأثير على طرف ثالث (يكون فرداً واحداً، أو أكثر) في تقييمه للشخص المتحدث على سبيل المثال، إذا كنت في مجموعة، تنشد التأثير على الأعضاء الآخرين، وبدأ شخص ما في قول أشياءلا تعتقد أنها تتضمن أي ميزة، يمكنك استخدام أسلوب الإلهاء، وكن حريصاً جداً، مع ذلك، في استخدام الإلهاء؛ فهناك خط دقيق بين الإلهاء، والفشل في احترام شخص ما بصورة كافية، وستعطي قلة الاحترام دائماً عكس النتائج المرجوة تجاهك، فكن لطيفاً في استخدامك للإلهاء، وبذلك لن تجد نفسك تنفر الأشخاص الذين تريد إقناعهم.

استخدم إظهار الانتباه كمايفعل المحامون

يتألف الإنصات الجيد ببساطة، من أكثرمن الحملقة للأشخاص، لكي تكون فعالاً، ويجب أن تظهر الاهتمام بما تسمع أيضاً، ويتم إنجاز إظهار الانتباه بطريقتين أساسيتين: بواسطة الإيماء بالرأس، أو بقول «آه ها». إن الإيماء برأسك في الأحوال الكثيرة جداً، تدع الشخص يعرف أنك تتبع ما يقوله؛ فإنها إشارة غير لفظية تشير بأنني معك، وإنني أفهم، واستمر. إن قول «آه ها»، أوأي مرادف من ذلك، حتى مثل الهمهمة، تفيد في نفس الغرض، وإن عدم القيام بأي منهما سيقود الفرد بصورة عامة لكي يعتقد أنه غير مفهوم ـ ربما ولا حتى مسموع ـ ويمكن أن يكون محزناً.

ستظهر تجربة مشابهة للتجربة الموصوفة منذ البداية هذه النقطة بفعالية؛ فاطلب من صديق ما أن يتحدث إليك، وبينما يتحدث صديقك، انظر إليه بتركيز بصري جيد، ملتزماً الصمت، ولكن لا تومئ، وغير تعبيرك الوجهي، أو امنح صديقك أي إظهارات لفظية باهتمام، فإن الاحتمالات هي أن صديقك سيشكو من أنك كنت فاتراً جداً، ويمكن أيضاً أن يدرك أنك انتقادي.

اطلب من صديقك أن يتحدث إليك مرة أخرى، ولكن هذا الوقت، بالرغم من أنك تبقي على التركيز البصري الجيد، والجسد الساكن، أومئ برأسك في أحوال كثيرة جداً، ودع تعبيراتك الوجهية تتنوع بغرض رد فعلك على ما تسمع، وبأصوات إظهار الانتباه الضوضائية، مثل «آه ها»، في هذه المرة سيفهمك صديقك كشخص حميم، وسيشعربأنه تم الإنصات إليه، وفهمه.

إنه من المهم، إذن، أن تضيف إظهارات الاهتمام لمهارات الإنصات لديك، وتستخدمها في ترابط مع الطرق الأخرى الموصوفة هنا حينما تريد أن تبرز أن شخصاً، أو جملة ما هامة.

www.ibtesama.com

الطريقة # ٦٦: استخدم إظهار الانتباه لتكسب تعاون شخص ما

إن القيام بالإيماءات، والأصوات المظهرة للاهتمام تعتبر مهمة طوال المحاكمة، وسيستخدمها المحامي الجيد مباشرة من اليمين لكي يسهل تطور العلاقة، وسيستخدم المحامي بالتأكيد حينئذ إظهار الانتباه مع الشهود، وحينما يريد المحامي تشجيع الشاهد على الاستمرار، يجعل إظهار الانتباه الشاهد يشعر بأنه جدير بالتقدير، وكفء، وبتلك الطريقة يكون أكثر استعداداً للتعاون مع المحامي، وسيتذكر المحامي الجيد دائماً أن يظهر الانتباه بأي شيء يقوله القاضي، والأكثر مهارة بينهم سيستخدم أيضاً إظهار الانتباه مع القضاة، إلى المدى الذي يكون ملائماً ـ على سبيل المثال، إذا أدهش شيء ما قيل أثناء الشهادة القضاة ـ كشيء مضحك، وضحكوا ـ يمكن للمحامي، بالإضافة إلى الضحك، أن يومئ أيضاً تجاه القضاة، قائلاً بصورة غير لفظية، نعم، إنني موافق، واعتقدت أن هذا كان مضحكاً أيضاً.

الطريقة # ٦٧: امتنع عن إظهار الانتباه لتجعل شخصاً غير مرتاح

يعتبر العكس صحيح؛ فإن الإنصات بيقظة لشاهد ما بالعين، ولغة الجسد، ولكن بكبح إظهار الانتباه تماماً، يتضمن تأثيراً مربكاً، وعندما يختارالمحامي فعل هذا، سيشعر الشاهد بأنه منجذب، ومطوق بنظرة المحامي، وسيستجيب «بالارتباك» بدنياً ـ أو عقلياً ـ وفي غضون ذلك، لن تمتلك هيئة المحكمة أية فكرة عما يقدم عليه المحامي، لأن الوضع الجسدي، والتركيز البصري للمحامي، يشيران إلى: انظر هنا، هناك شيء ما مهم يحدث. وبالفعل هذا هو، ويبرز الشاهد الحزين العصبية حول المكان كله، وإن إحداث مثل هذا الحزن يمكن أن يؤدي بسرعة إلى ضعف ثقة الشاهد بنفسه.

كن حكيماً، وحذراً في كبحك لإظهار الاهتمام؛ فمن المرجح بصورة أقل أن تعطي هذه الطريقة عكس النتائج المرجوة لك، لأنها أقل وضوحاً بكثيرجداً من ـ على سبيل المثال ـ قلة السكون، أو قلة التركيز البصري، ولكنها فعالة جداً، لذلك يتم النصح بها، ولا يحب الأشخاص أن يتم جعلهم يرتبكون؛ فكن واثقاً أنك تعرف ما هو هدفك، إذا اخترت أن تمتنع عن إظهار الاهتمام.

كيف يستخدم المحامون ردود الأفعال للتأثير على العملية الفكرية للقضاة؟

إن الاستجابة تعتبر عملية أكثر تعقيداً من إظهار الانتباه البسيط؛ فالاستجابة تتكون من الإنصات، وإظهار الاهتمام بالمتحدث، مستوعباً ما سمعته تواً، وتجمعه في تفيكرك الخاص، ثم تنقل الاستجابة بصورة غير لفظية بمثل هذه الطريقة التي يمكن أن يتم

www.ibtesama.com

مقاطعتها بسهولة، ووضوح ،عن طريق شخص مراقب، وبالرغم من أن هذه الأصوات معقدة، فإنها عملية نؤديها بصورة لا إرادية باستمرار طوال يومنا. على سبيل المثال، قال شخص ما، شيئاً ما يجعلك سعيداً، فإنك تبتسم، وقال شخص ما شيئاً ما أحزنك، فإنك تتنهد. إن الاختلاف بين الاستجابة بصورة طبيعية، والاستجابة في محيط المحكمة، هو أن محامي المحكمة غالباً يتعمدون ردود أفعالهم، وبذلك فإنهم يملكون تأثيراً خاصاً ومقدراً. إن ما يعتبرعادة عملية أوتوماتيكية، ولا إرادية، يجب أن يصبح إرادياً، وبناء على ذلك، تستخدم ردود الفعل بمهارة في قاعة المحكمة لتدع القضاة يعرفون كيف يشعر المحامون بشأن ما يحدث.

القضية ذات العلاقة

كانت محامية ما تستجوب شاهداً، وبعد سؤالها، أنصتت المحامية بيقظة، وهي تومئ برأسها، ثم استمرت في الأسئلة بسؤال آخر. وبشكها مما تسمعه عندما كان الشاهد يجيب، استجابت المحامية، بتعمد، بإمالة رأسها لجانب، معطية نظرة فضولية؛ فأدركت هيئة المحكمة، بملاحظة رد فعل المحامية، أن هناك شيئاً ما بخصوص إجابة الشاهد قد أزعج المحامية، وفي استخلاصات هيئة المحكمة للمعلومات، أعلن القضاة أنه بالرغم من أنهم لم يعرفوا في هذا الوقت لماذا كانت المحامية منزعجة من إجابة الشاهد، فقد قرروا أن شيئاً ما خطأ، وأصبحوا حينئذ يقظين إلى مايحتمل أن يكون شكوكياً بخصوص ذلك الشاهد الخاص. لقد قادت المحامية القضاة بنجاح لأن يفكرو ملياً بوجهة نظرها، بدون قول كلمة واحدة، ومن خلال ردود الأفعال الأكثر مهارة.

عندما تدع هؤلاء الذين يرونك، يدركون كيف يعتقدون في تعليقات الأشخاص الآخرين، فإنك تقود مشاهديك للتفكير على طول الخطوط التي تريدها، وإنك تقودهم إلى أن يكتشفوا معك النتيجة التي تظهرها في النهاية، وباشتراكهم في عملية تفكيرك، يكون الأشخاص أكثر تأثراً بصورة سريعة بنتيجتك، إنهم يدركون كيف وصلت هناك، ويعتبر هذا مقنعاً.

لأن ردود الأفعال يتم التعبير عنها من خلال لغة الجسد، والإيماءات، والتعبيرات الوجهية، فسيتم تصديقها دائماً أكثر من كلماتك، وبمعرفة هذا، يستخدم محامو المحكمة الصفوة ردود الأفعال لكي يقاوموا تأثير الكلمات عندما لا تكون تلك الكلمات في صالحهم.

إذا لم تمل رأسك، فسيفترض هؤلاء الذين ينصتون إليك، بواسطة رد فعلك الإيجابي والمرضي، أنك نفذت هدفك. إن لغة الجسد، وردود فعلك الداخلية الشجاعة، يعتبران شيئين مختلفين.

www.ibtesama.com

قضية الشاهد الغائب الذي لم يكن أبداً غائباً
استخفاف المحامي المقنع بالكلام

يعتبر محامي فلادفيا تشارلز إيه بيرتو، معروفاً جيداً بقدرته على الاستجابة بسرعة في المواقف السيئة، وسيعالج بيرتو الموقف عندما يبدو سؤال ما صعباً مثل هذا السؤال.

بيرتو: إذن في الحقيقة لقد سافرت في الطائرة إلى شيكاغو قبل يوم القتل، ولم تكن حتى في فلادفيا في اليوم الذي قلت فيه أنك رأيت موكلي يقترف جريمة القتل العمد؟

الشاهد: لا، لأنها أمطرت في اليوم السابق، وتم إجبار جميع رحلات الطائرة أن تمكث على الأرض، وبذلك كنت في فلادفيا ذلك اليوم.

وبينما يرى بيرتو أن قضيته إلى التلاشي، فسيستجيب بيرتو حينئذ كمايلي: بيرتو (يضرب يده بعنف على المنضدة، ويشير بأصبعه على الشاهد): لا يوجد المزيد من الأسئلة على وجه الدقة.

سيقول القضاة لأنفسهم، أعتقد أن قضية بيرتو تم إضرارها بصورة سيئة بتلك الإجابة، ولكنه يبدو أنه كان ما يريده. من المؤكد أنه قد فاتني شيء ما، وإلا لم يكن سيستجيب بتلك الطريقة، وإنني أظن أن تلك الإجابة ليست مهمة جداً. ومن خلال رد فعله، لمح بيرتو أنه حصل على الإجابة التي أرادها، حتى بالرغم من أن الحقيقة هي العكس الصحيح! وقد صدّق القضاة رد الفعل هذا.

طوّر القدرة على فصل الشيئين، لكي تستخدم جسدك في نقل ما تريده في ردود فعلك، وليس ما يحدث فقط لكي يستمر معك.

تتراوح ردود الأفعال من الرقيقة، المعبّر عنها بالتغيير البسيط في الجبين، إلى الواضحة، المعبّر عنها من خلال التحول الجسدي الرئيسي بالإيماء. استخدم التعريفات الشائعة (لتلميحات لغة الجسد المتنوعة، والتعبيرات الوجهية) كما هو مقدم في الفصل الثاني، ليرشدك في إحداث ردود الأفعال المرغوب فيها، وضع نصب عينيك أن ردود الأفعال يجب أن تتم قراءتها بسهولة؛ فإن التكلفات ليست اختياراً جيداً، لأن معناها شخصي جداً. تدرب على ردود الأفعال المتنوعة، إما أمام المرآة، أو بواسطة كاميرا الفيديو، حتى تصبح طبيعية وسلسلة.

طريقة فعّالة غير مباشرة يستخدمها المحامون ليؤثروا على الأشخاص:

من أعوام مضت، بدأ علماء النفس الاجتماعي بحثاً شيقاً أظهر أنه عندما يفكر الأشخاص أن الشخص الذي يحاول أن يؤثر فيهم، لديه دافع خفي، يكونون مقتنعين بالمحادثة التي يسمعونها مصادفة متضمنة ذلك الشخص، أكثر من الاتصال المباشر مع

www.ibtesama.com

الشخص. وبكلمات أخرى، عندما يظن الأشخاص أنك تحاول أن تستميلهم مباشرة، لأنك تملك شيئاً ما ستكسبه بواسطة هذا، فلن يكونوا راغبين في الاستماع إليك، ومع ذلك، فعندما يسمعك الأشخاص من قبيل الصدفة، وأنت تتحدث إلى شخص ما لا تملك أي شيء تكسبه منه، فمن المرجح بصورة بعيدة أكثرأن تقنعهم. يكون محامو المحكمة واعيين جداً لفعالية «المحادثات المسموعة مصادفة.»

الطريقة # ٦٨: استخدم «المحادثات المسموعة» لكي تعبّر عن هدفك

يوجه المحامون الناجحون محادثاتهم في قاعة المحكمة بتلك المعرفة في العقل، وإن محادثات محامي المحكمة «العادية» في أي مكان ضمن المدى السمعي للقضاة لا تعتبر عادية. على أية حال، وعلى العكس، سيدرك محامي المحكمة الجيد هذه المحادثات كفرص ذهبية لإقناع القضاة بنقاط متعددة. يعرف المحامون أن القضاة لا يراقبونهم طوال الوقت فقط، بل إنهم ينصتون إليهم طوال الوقت أيضاً. إن المناقشات التي يجربها المحامي مع المحامي المساعد، والأوقات التي يوضح بها المحامي لمعاونيه كيف يجب أن يتم عرض المساعدات البصرية، ولماذا، ما يقوله المحامي لزميل ما قابله في الردهة، وسأله «كيف يحدث هذا؟» إن كل هذه المحادثات تعتبر فرصاً ذهبية لتعطي معلومات أن ما يتم سماعه صدفة عن طريق القاضي، سيؤدي إلى تخمينات مؤيدة للمحامي والقضية.

يعتبر العكس صحيحاً؛ فإذا سمع القاضي المحامي سيصدق ككونه قليل الاحترام للقاضي في التحدث مع زميل ما، فسيصدق القاضي تلك الجملة أكثرما سيصدق السلوك المحترم المناسب للمحامي، عندما يكونون في قاعة المحكمة، وإذا سمع القضاة المحامي صدفة يشوه سمعة الوكيل بكلامه على انفراد مع المحامي المساعد، فستصاب مصداقية المحامي بفتور سريع.

إن أي شيء يتم سماعه من قبيل الصدفة، سيتم تصديقه أكثرمن أي شيء تقوله عندما تكون في موضع فعّال للإقناع، وإن معرفة هذا يمنحك فعالية إضافية؛ فاستخدم المعرفة جيداً لصالحك.

الخلاصة:

يشمل الإنصات نصف الاتصال تماماً؛ فأنصت عن طريق أذنيك، وعينيك، وجسدك كله. أنصت بفعالية، فاحصاً بدقة التناقضات في العديد من المستويات: مستوى المضمون، المستوى الصوتي، مستوى اللغة الجسدية، والمستوى العاطفي. وأظهر الانتباه، واستجب، وكن واعياً لفعالية التركيز البصري؛ فإن هذه أدوات قيمة يتم تجاهلها في أحوال كثيرة جداً، واستخدمها، وستبرز رابحاً.

www.ibtesama.com

تطبيقات

الاستماع باهتمام

١ـ صور شريط ڤيديو، أو سجل شريطاً صوتياً لك في محادثة مع صديق لمدة خمس عشرة دقيقة.

٢ـ عندما يتحدث صديقك، ركز ذهنك، ولا تشغله بأي شيء، واستمع له باهتمام.

٣ـ رد على كلامه عند اللزوم.

٤ـ اسمع إلى شريط الڤيديو، أو الشريط الصوتي، وقيم مهارات الاستماع لديك حسب الإرشادات التالية:

	نادراً	غالباً	من وقت لآخر
هل تجد صعوبة في تصفية ذهنك والتركيز؟	ـــــ	ـــــ	ـــــ
هل تقاطع صديقك؟	ـــــ	ـــــ	ـــــ
هل ردودك تتكامل مع ماقاله صديقك؟	ـــــ	ـــــ	ـــــ
هل تتجاهل ما يقوله صديقك، وتصر على أفكارك الخاصة؟	ـــــ	ـــــ	ـــــ

٥ـ إذا وجدت أن لديك مشكلة في تصفية ذهنك، وفي التركيز؛ فتعلم أسلوب «الجيب الخلفي»، وتخيل وجود جيب خلفي وهمي، حيث تضع كل الأفكار الغريبة ليعاد النظر فيها فيما بعد في الوقت المناسب، ثم عند إجراء أية محادثة حاول أن تركز على ما يقوله صديقك، وعندما تدور في ذهنك تلك الأفكار الغريبة، فأرسلها لجيبك الخلفي الذي يعد مقرها.

وإذا كنت لا تزال تجد صعوبة بالغة في تصفية ذهنك وفي التركيز، فتعلم أساليب التأمل؛ فهذه الأساليب معينة في تهدئة العقل ذي النشاط الزائد.

www.ibtesama.com

٦ـ وإذا وجدت أنك غالباً ما تقاطع صديقك، وتتجاهل كلامه، فاستخدم أسلوب التوضيح، والتفكير، لكي تحسن مهارات الاستماع لديك.

وتتكون هذه الأساليب من الإصغاء بعناية لصديقك، ثم تسأله قائلاً: «إذا كنت أحسنت فهمك، فإن معنى كلامك هو.....»، أو تقول: «إذن تقصد....»، أو «إذن نظرتك للموقف هي.....».

وفكر، واستوضح قبل قول ردك؛ فبهذه الطريقة تضمن أنك لا تقاطع صديقك، بل أدخلت ما قاله في ردك.

www.ibtesama.com

تناقضات لفظية

١ـ سجل شريط ڤيديو لبرنامج تليفزيوني، ويفضل أن يكون عرضاً درامياً، وشاهد عدة أجزاءقصيرة من ثلاث إلى خمس دقائق في كل مرة، واسأل نفسك ما يلي عن كل جزء

نعم لا

جزء # ١ :

هل يتصارع مضمون مع مضمون؟ ـــــ ـــــ

وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ _____

_____

_____

_____

_____

هل هناك صراع بين المضمون والانفعال؟ ـــــ ـــــ

وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ _____

_____

_____

_____

_____

هل هناك صراع بين المضمون ولغة الجسم؟ ـــــ ـــــ

وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ _____

_____

_____

_____

_____

جزء # ٢ :

هل يتصارع مضمون مع مضمون؟ ـــــ ـــــ

وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ _____

_____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

هل هناك صراع بين المضمون والانفعال؟ ـــــ ـــــ
وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ ـــــــ

تناقضات لفظية

١ـ سجل شريط ڤيديو لبرنامج تليفزيوني، ويفضل أن يكون عرضاً درامياً، وشاهد عدة أجزاءقصيرة من ثلاث إلى خمس دقائق في كل مرة، واسأل نفسك ما يلي عن كل جزء

نعم لا

جزء # ١ :

هل يتصارع مضمون مع مضمون؟ ـــــ ـــــ

وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ _____

_____

_____

_____

هل هناك صراع بين المضمون والانفعال؟ ـــــ ـــــ

وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ _____

_____

_____

_____

هل هناك صراع بين المضمون ولغة الجسم؟ ـــــ ـــــ

وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ _____

_____

_____

_____

جزء # ٢ :

هل يتصارع مضمون مع مضمون؟ ـــــ ـــــ

وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ _____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

هل هناك صراع بين المضمون والانفعال؟ ـــــ ـــــ
وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ ـــــــــــــــــــــــــــــــ

هل هناك صراع بين المضمون ولغة الجسم؟ ـــــ ـــــ
وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ ـــــــــــــــــــــــــــــــ

جزء # ٣:

هل يتصارع مضمون مع مضمون؟ ـــــ ـــــ
وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ ـــــــــــــــــــــــــــــــ

هل هناك صراع بين المضمون والانفعال؟ ـــــ ـــــ
وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ ـــــــــــــــــــــــــــــــ

هل هناك صراع بين المضمون ولغة الجسم؟ ـــــ ـــــ
وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ ـــــــــــــــــــــــــــــــ

www.ibtesama.com

جزء # ٤ :

هل يتصارع مضمون مع مضمون؟ ـــــ ـــــ

وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ _____

_____

_____

_____

_____

هل هناك صراع بين المضمون والانفعال؟ ـــــ ـــــ

وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ _____

_____

_____

_____

_____

هل هناك صراع بين المضمون ولغة الجسم؟ ـــــ ـــــ

وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ _____

_____

_____

_____

_____

جزء # ٥ :

هل يتصارع مضمون مع مضمون؟ ـــــ ـــــ

وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ _____

_____

_____

_____

_____

هل هناك صراع بين المضمون والانفعال؟ ـــــ ـــــ

وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ _____

_____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

هل هناك صراع بين المضمون ولغة الجسم؟ _____ _____
وإذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ _____
_____
_____
_____

٢ـ ثم أعد مشاهدة كل جزء، ولاحظ لأي مدى لاحظت التناقضات، هل لاحظتها بدقة، أم بدون دقة؟ ثم كرر التمرين حتى يمكنك بسهولة، وبكل ارتياح، رصد التناقضات اللفظية.

FARES_MASRY
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

www.ibtesama.com

التناقضات غير اللفظية

١ـ إن التلفاز أداة تعليم ذاتي عجيبة؛ فعلم نفسك ملاحظة التناقضات غير القولية بمشاهدة الشخصيات في برامجك المفضلة، ولاحظ ما يلي:

ارتفاع نبرات الصوت المفاجئة، أو غير المتوقعة،
زيادة ونقص سرعة الكلام،
التكرار المتزايد «للتنهدات»،
تناقضات المفردات

٢ـ ثم اسأل نفسك: ما الدافع وراء هذه التغيرات غير القولية؟ فعلى سبيل المثال، لماذا يلزم الشخصية الذكرية القوية صاحبة النفوذ أن تبدأ بقول «آه» كل ثلاث كلمات؟

٣ـ وما إن تشعر بالتناقضات عن طريق جهاز التلفاز، فتوافق مع تلك التناقضات كلما حدثت من الناس ـ بما في ذلك أنت شخصياً ـ في حياتك اليومية.

www.ibtesama.com

تلميحات لغة الجسم

١ـ فلتصبح أكثر حساسية، وفهماً لتلميحات لغة الجسم، مستخدماً التدريب التالي:

لاحظ الناس من حولك، وهم يعملون أو يلعبون، ولاحظ الانطباع الأول لديك على أساس لغة أجسامهم، ثم لاحظ انطباعك بعد مراقبتهم لمدة عشر دقائق، مع أخذ مضمون العمل، أو اللعب في اعتبارك، وكلما تعلمت وضع المضمون في الاعتبار، أصبحت أكثر دقة في قراءة تلميحات لغة الجسم.

لغة جسم الشخص	الانطباع الأول	الانطباع بعد عشر دقائق
	لما تعنيه لغة هذا الجسم	عما تعنيه لغة هذا الجسم
# ١: _____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
# ٢: _____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
# ٣: _____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

www.ibtesama.com

# ٤:		
# ٥:		
# ٦:		

٢ـ سجل شريط ڤيديو لمحادثة مدتها عشرون دقيقة مع صديق، وشاهد شريط المحادثة، ولاحظ تلميحات لغة جسم صديقك التي يبديها لك كرد فعل لما تقوله له، ولاحظ خاصة ما يلي:

حركة جسم صديقك

أوضاع عين صديقك

حركات ذراع صديقك

تغيرات وضع رجل صديقك

www.ibtesama.com

حركات رأس صديقك

وانظر إذا كنت تستطيع أن تحدد بدقة، أيّ التعليقات منك أثارت عضواً معيناً في الجسم، تصدر عنه دلالة لغوية، ومارس هذا التدريب؛ لكي تتمكن من تحديد ردود فعل لغة الجسم بسهولة، وبارتياح، على ما تقول من عبارات.

	الجملة	رد فعل لغة الجسم
# ١:	_____	_____
	_____	
# ٢:	_____	_____
	_____	
# ٣:	_____	_____
	_____	
# ٤:	_____	_____
	_____	
# ٥:	_____	_____
	_____	
# ٦:	_____	_____
	_____	
# ٧:	_____	_____
	_____	
# ٨:	_____	_____

www.ibtesama.com

_____

٩: _____ _____

_____

١٠: _____ _____

_____

www.ibtesama.com

الإصغاء الجيد بكل الجسم

١ـ سجل شريط فيديو لك في محادثة مع صديق، ولاحظ لغة جسمك، وأنت تصغي، ولاحظ ما يلي:

عند الإصغاء:	أحياناً	من وقت لآخر	نادراً
هل جسمك مربع الشكل؟	ـــــ	ـــــ	ـــــ
هل جسمك ثابت الحركة؟	ـــــ	ـــــ	ـــــ
هل رأسك ثابت الحركة؟	ـــــ	ـــــ	ـــــ
هل تشير بيدك؟	ـــــ	ـــــ	ـــــ
هل جسمك يميل للأمام قليلاً؟	ـــــ	ـــــ	ـــــ
هل عينك تركز بشكل ثابت؟	ـــــ	ـــــ	ـــــ

٢ـ وحسب الملاحظات السابقة، لاحظ التصحيحات التي تلزمك ليحقق جسمك الإصغاء الجيد.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

كلمات شكر

١ـ سجل شريط ڤيديو لك في محادثة مع صديق، لمدة عشرين دقيقة، ولاحظ كيف تقدم له الشكر عندما يتكلم، ولاحظ الآتي:

	أحياناً	من وقت لآخر	نادراً
هل تبقي على تركيز عينك ثابتاً؟	ـــــ	ـــــ	ـــــ
هل تومئ برأسك؟	ـــــ	ـــــ	ـــــ
هل تتفاوت تعبيرات وجهك حسب ما تسمع؟	ـــــ	ـــــ	ـــــ
هل يصدر منك «آه ها»، أو أصوات مشابهة تعبر عن الشكر؟	ـــــ	ـــــ	ـــــ

٢ـ حسب الملاحظات السابقة، لاحظ التصحيحات اللازمة لك حتى تعبر عن الشكر بصورة فعالة.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

ردود الفعل

١ـ راقب الناس، وأنت تتحرك في حياتك اليومية، وشاهد الممثلين على شاشة التلفاز، ولاحظ كيف يكون رد فعل الناس في المواقف المختلفة، واستخدم فهمك للعبارة شائعة الاستعمال التي لخصناها في الفصل الثاني، لتساعدك في تحديد ذلك.

لاحظ الناس في مواقف عديدة، وسجل ما يلي:

عند صدور رد الفعل على موقف ما، يشعر الناس بـ:	وهذا يعبر عنه في تعبيرات الوجه، ولغة الجسم ك:
خيبة الأمل	_____
	_____
	_____
	_____
الرفض	_____
	_____
	_____
	_____
الاستياء	_____
	_____
	_____
	_____
الحزن	_____
	_____
	_____
	_____

www.ibtesama.com

الاهتمام

التآمر

الشغف

الشك

الضيق/ الضجر

السخط بحق

www.ibtesama.com

التصميم

الإلهام

الموافقة

الرضى/ القناعة

غير ذلك

غير ذلك

٢ـ يعبر الناس ـ على اختلافهم ـ عن ردود أفعالهم بطرق مختلفة، ومع ذلك توجد عادة طريقتان، أو ثلاث طرق للتعبير عن رد الفعل في أي وسط ثقافي؛ فابحث عن الطرق الرئيسة لردود الأفعال، والتي تتبع بشكل عام، وتذكر ـ دائماً ـ الفروق الفردية لكل منا.

www.ibtesama.com

٣ـ ومع نفس قائمة الانفعالات، سجل لنفسك شريط ڤيديو وأنت ترد، أو تتفاعل مع شخص وهمي يثير لديك ذلك الانفعال بالذات، ولاحظ ما إذا كانت تعبيرات وجهك، ولغة جسمك، تعبر حقاً عن رد الفعل الذي تريد منهم أن يعبروا عنه أم لا، ووفق بين تعبيراتك، ولغة جسمك، حتى تصبح واثقاً من فعالية ردود أفعالك الشخصية.

عند صدور رد الفعل على موقف ما، أنت تشعر بـ:	التوافقات اللازمة لك لتصبح تعبيرات وجهك، ولغة جسمك معبرة بفعالية عن رد الفعل هذا:
خيبة الأمل	_____
	_____
	_____
	_____
الرفض	_____
	_____
	_____
	_____
الاستياء	_____
	_____
	_____
	_____
الحزن	_____
	_____
	_____
	_____

www.ibtesama.com

الاهتمام

التآمر

الشغف

الشك

الضيق/ الضجر

السخط بحق

التصميم

www.ibtesama.com

الإلهام

الموافقة

الرضى/ القناعة

غير ذلك

غير ذلك

www.ibtesama.com

ستة

الخطوة السادسة:
أقنع بالمنطق والعقل

يعتبر النجاح في قاعة المحكمة معتمداً على الطرفين المزدوجين في صنع القرار: المنطق، والعاطفة، ومما تم توضيحه ببساطة، أن المحامي لا يمكنه أن يربح المحاكمة إذا لم يقتنع بصورة عاطفية بدرجة كافية، لكي يسيطر على القضاة، ويعطي القضاة حقائق كافية لتدعم هذه الأحاسيس في عقولهم؛ فكما يصرح چيري سبنس بفصاحة: «الحقائق! إنها ضرورية لأداء المحامي بقدر ما تكون الأخشاب القائمة لإنشاء المنزل، وبقدر ما يكون الطوب لتثبيت الحائط بالملاط.»

ماذا يعرف المحامون عن كيفية تأثير المنطق، والعاطفة، على عملية صنع القرار عند القضاة؟

يعرف المحامون الناجحون في المحكمة هذا، وينشدون بحماسة الحقيقة العاطفية للقضية، وأيضاً أساسياتها المبنية على المنطق؛ فإنه لا يعود على المحامي أية فائدة أن يجعل القاضي يتحول عنه أثناء التشاور ـ على سبيل المثال ـ: «إنني أعتقد أن الدفاع يحتمل أن يكسب، لأنه يشعر بأنه على صواب.» ويتركه هكذا. يجب أن يكون القاضي قادراً على قول: «إنني أعتقد أن الدفاع يحتمل أن يكسب القضية بسبب النقاط، الأولى، والثانية، والثالثة.» ومن الناحية الأخرى، إذا كان من الممكن للقضاة أن يسردوا الأسباب المنطقية المدعمة لمناقشة المحامي، ولكنهم لا يملكون أي شعور بالنسبة للموكل، أو بما يعتمد على نتيجة الحدث، فمن المرجح أن ينجذب القضاة نحو الموكل، أو القضية الأكثر استئناساً بصورة عاطفية؛ فلا يمكنك إقناع الآخرين على أساس المنطق وحده، أو على أساس العواطف وحدها، لأنهما قوتان متوقفتان على بعضهما البعض، وتحتاج عملية صنع القرار لكليهما.

احصل على ما تريد باستخدام المنطق، والعقل

كيف، إذن، يمكنك استخدام كل منهما بصورة ملائمة؟ إنه يبدو من المستحيل أن تكون منطقياً، وعاطفياً في نفس الوقت، ومع ذلك، يمكن أن يتم تنفيذه في الحقيقة؛

www.ibtesama.com

لأن العلاقة بين العواطف، والمنطق تشبه بشكل كبير العلاقة بين الهيكل العظمي، واللحم في جسم الإنسان، وإذا كنت تحاول أن تتصل بكائن أجنبي بعيد بعشرين سنة ضوئية عن طبيعة الجسد البشري، وسئلت: «هل يعتبر الجسد البشري صلباً؟» فستجيب: «حسناً، نوعاً ما، ولكنه ليس حقيقياً»، وإذا سألك الكائن: «هل يعتبر الجسد البشري ليناً؟» فستجيب ـ أيضاً ـ : «حسناً، نوعاً ما، ولكنه ليس حقاً.» وإذا سأل الكائن مغضباً: «حسناً، فأي نوع هذا إذن؟» فستشرح للأجنبي الفضولي كيف يمكن أن يكون بعض جسم الإنسان ـ الهيكل العظمي ـ صلباً، وكيف يكون بعضه ـ اللحم ـ ليناً، وهكذا يكون الأمر مع صنع القرار؛ فإن المنطق هو الهيكل العظمي لصنع القرار؛ فإنه الصميم، والأساس والتركيب، والقاعدة، الرئيسة. أما العواطف، فهي العضلات، والبشرة في صنع القرار؛ فإنهم يقدمون الإغراء، والمشهيات، والطلاء التجميلي.

القضية ذات العلاقة

نادراً ما يقول الأشخاص عن المرأة الجميلة: «يا له من هيكل عظمي رائع!»، ولكنهم يقولون بالفعل: «إنها تملك جسداً رائعاً!» إنهم يدركون أن جمالها مدعّم بتركيب محدّد بصورة جيدة، ومع ذلك، فإن جمالها، ـ الجزء الذي جذب انتباه وإعجاب الناس ـ يقع في جسدها: شكل شفتيها، لون عينيها.

إن العواطف تقنع، ولكن بدون منطق أساسي قوي، وإن الإقناعية وجيزة جيداً، ولا تؤدي إلى الفعل؛ فاجمع العواطف بالمنطق، وسيتعقبه الفعل، وهو القرار المصنوع لصالحك.

في الفصل التالي، نناقش العديد من الطرق التقنية التي يستخدمها محامو المحكمة لكي يحدثوا العنصر العاطفي في قضاياهم، وإن هذا الفصل مخصص لكيفية خلق المحامين لأساس راسخ لإقناعهم من خلال المنطق، والحجج.

الطريقة * ٦٩: استخدم اللغة لكي تعزز قبول الناس لما يجب أن تقوله

ما هو هدف المحامي؟ أن يجعل القضاة يدركون القضية بالطريقة التي يفعلها المحامي، وأن يفسروا الحقائق بالطريقة التي يريد المحامي أن يتم تفسير حقائق القضية بها، لا مصادفة، ولا وفقاً لوجهة نظر المحامي المعارض. ولكي يحقق هذا الهدف، يجب أن يحتكم المحامي إلى عقل القضاة المنطقي، ويعتمد ذلك الاحتكام بصورة أساسية على استخدام اللغة.

يحتاج العقل المنطقي إلى التركيب اللغوي لكي يعمل، وإذا لم يتم تزويده بالتركيب اللغوي، فإنه سينشد إيجاد تركيبه اللغوي الخاص؛ فإننا نحتاج التركيب اللغوي لكي

www.ibtesama.com

نصنف، ونفهرس المعلومات، ونصفها ونعرفها، وإن التركيب اللغوي هو الأسلوب الوحيد الذي يمكن أن يخلق النظام ـ بعيداً عن التشوش الكامل ـ، والمعنى ـ بعيداً عن فراغ المعنى ـ، وإنما يعتمد على المحامي، إذن، لكي يزود القضاة بالتركيب اللغوي الذي سيمكنهم من الإقرار برواية المحامي عن «النظام»، و«المعنى».

يملك المحامي تحدياً إضافياً؛ فإذا كانت كيفية تشكيل المحامي للحقائق، والمعلومات، غير واضحة، ولا يسيرة في إدراكه، فسيتحول القضاة نحو المحامى المعارض. وبصورة مشابهة، إذا كانت الطريقة التي تشكل بها تقديمك، غير واضحة، ولا سهلة في تعقبها، فإن هؤلاء الذين تحاول إقناعهم «يفضون التآلف معك». ستساعدك الطرق التالية على تركيب محتوى كلامك، كما يفعل المحامون، وبذلك يتم قبول وجهة نظرك بسهولة.

الطريقة * ٧٠: استخدم فكرة رئيسة لتنظيم أفكارك بصورة مقنعة

إن نجاح قضية ما، أو فشلها، يتوقف غالباً على مبدأ منظم معروف «بالفكرة الرئيسة للقضية»؛ ولقد كانت الفكرة الرئيسة لدفاع الإخوة مينندز، على سبيل المثال؛ هو «مبرر السباب»، فيجب أن يتم قبول العفو عن الإخوة من جريمة قتل والديهم، لأنه تم إساءة معاملتهم بصورة قاسية. أما فكرة الدفاع الرئيسة لقضية أوه چيه سيمبسون، كانت «تدخل الشرطة، والدليل الخفي»؛ فإن ذنب سيمبسون لا يمكن أن يتم إثباته «أكثر من شك معقول»، لأن الدليل قد تم إفساده، وهو جزء من مكيدة.

تماماً مثلما يملك الهيكل العظمي شكلاً مميزاً، يتم تحديده بواسطة عناصر مفصلة بصورة واضحة، تتناسب مع بعضها البعض بصورة متماسكة، فهكذا أيضاً تملك القضية شكلاً مميزاً، يتم تحديد ذلك الشكل أيضاً بواسطة عناصر مفصلة واضحة، تتناسب مع بعضها البعض بصورة متماسكة، وإن المهمة الأولى للمحامي في المحكمة في خلق تركيب راسخ لقضيته، هو أن يحدد الشكل الكلي للقضية، وهذه هي الفكرة الرئيسة للقضية، وسينظم المحامي حينئذ حقائق القضية، وبذلك تتناسب مع بعضها البعض بصورة متماسكة في خدمة تلك الفكرة الرئيسة (انظر صـ٢٢٨).

إن أية معلومات ترغب في تقديمها، يمكن أن يتم تنظيمها حول الفكرة الرئيسة، وتكون الأفكار الرئيسة جملاً (جملة واحدة) بسيطة، مختصرة، والتي تجذب الانتباه إلى جوهر مناقشتك، كما تملك الأفكار الرئيسة العديد من المزايا، والميزة الأولى والأكثر أهمية لأي منها، هي أنك تحكم العدسة التي من خلالها ترى الحقائق التي سوف تقدمها. وبتعيين الفكرة الرئيسة، فإنك تحدد المنطقة، وتضع الحدود، ويعتبرهذا حاسماً بصورة مطلقة لمحامي المحكمة؛ فإذا فشل المحامي في تحديد الفكرة الرئيسة للقضية، يمنح المحامي الفائدة للمحامي المعارض بصورة مفهومة ضمنياً، وإن أياً كان من يسيطر على تحديد القضية، فهو الشخص ذو القوة بصورة حتمية. (انظر صـ٢٢٨).

www.ibtesama.com

كيف أصبحت المعالجة الطبية القاتلة لألفيس برسلي، حكاية الشخص الذي يمنح العطف، والمساعدة للأشخاص اليائسين.

أظهر محامي الدفاع الجنائي جيمس إف نيل، الفكرة الرئيسة للقضية الرائعة التالية في المرافعة عن د. جورج نيكوبولوس؛ فقد تم اتهام د. نيكوبولوس بالإسهام في وفاة ألفيس برسلي، عن طريق الوصفة الطبية الإجرامية من العقاقير، وبصورة أصلية، بات واضحاً كما لو أنه لم يكن هناك دفاع، ولا توجد طريقة لتقديم فكرة رئيسة قابلة للتطبيق في القضية. ما هي الفكرة الرئيسة التي يمكن اكتشافها، مفترضة أن هيئة الفحص الطبية فصلت د. نيكوبولوس مؤقتاً بالفعل، بسبب الوصف المفرط للعقاقير، ووصفها بصورة متكررة جداً، ولمدة طويلة جداً؟

إن ما اكتشفه نيل، في فحص حقائق القضية بصورة قريبة جداً، كان أن د نيكوبولوس، في الحقيقة، يتعامل مع عدد من المرضى المدمنين الذين كان من الصعب إرضاؤهم، وكانوا متهورين بسبب اليأس. كان د. نيكوبولوس، في الواقع، يحاول أن يقطع هؤلاء المرضى عادة عن تعاطي العقاقير بطريقة مسيطر عليها، بدلاً من قطع إمدادهم تماماً، وجعلهم ينصرفون إلى أساليب إجرامية ممكنة ليشبعوا إدمانهم.

بسبب هذه الحقائق، اكتشف نيل دفاعه، وأصبحت الفكرة الرئيسة: «الشخص الذي منح العطف، والمساعدة للأشخاص اليائسين» هي الفكرة الرئيسة لقضيته، وهذه كيفية إنهائها في المحكمة: «أخبر نيل هيئة المحكمة أن نيكوبولوس عرّض حريته الطبية للخطر، ليساعد كل المرضى المدمنين [شاملين على برسلي] في إنقاص إمدادهم من العقاقير، ومعالجة إدمانهم، ولقد فعل هذا عندما طرد العديد من الأطباء الآخرين، هؤلاء الأشخاص، ووضّح نيل أن نيكوبولوس، هو الرجل الذي أخذ فرصة، وتدرب ـ أيضاً ـ فيما يفتقده الأطباء الآخرون،كطريقة غير تقليدية؛ إذ اعتقد أنها ستساعدهم بدلاً من إدارة ظهره، والرحيل، تاركاً هؤلاء الضحايا لرحمة باعة الشوارع المتجولين» ثم تابع نيل في تقديم حقائقه، وبذلك ستدعم هذه الفكرة الرئيسة المهيمنة للقضية.

قضية طفل ليند بيرج: عندما تكون البراءة ليست كافية فقط

إن المثال الهام فيما يمكن أن يحدث، عندما لا يكتشف محامي المحكمة الفكرة الرئيسة في القضية، هو محاكمة برونوهوبتمان، المتهم بخطف طفل عائلة ليندبيرج عام ١٩٣٢. لم يملك الدفاع فكرة رئيسة، وأنكر الدفاع ببساطة أن هوبتمان اقترف الجريمة، وان ادعاءات البراءة ليست كافية! بالرغم من الدليل المثير للجدل بمقدار كبير، والصيحات العالية المحركة للمشاعر من كل من هوبتمان، وزوجته طوال المحاكمة، أفسد الدفاع، إلى حد كبير، لأنهم تخلوا عن السيطرة على قضيتهم بتجاهل الأهمية الحاسمة لتحديد الفكرة الرئيسة لقضية.

تمنح الفكرة الرئيسة للأشخاص واقعة عقلية يفهمون بها وجهة نظرك، وإن هذا هو

www.ibtesama.com

العنصر الأول في التركيب؛ فإذا لم تمنح الأشخاص حقيقة عقلية ملائمة، فإما سيزودون حقيقتهم العقلية، والتي لا تملك سيطرة عليها، أو يميلون إلى أي ممن حولهم، والذي يمنحهم فعلاً مثل هذه الحقيقة.

تعتبر كتلة اللحم بدون الهيكل العظمي مجرد فرقعة في الهواء، فهل جربت في أي وقت أن تمسك بصوت فرقعة في الهواء؟ إن المعلومات المقدمة بدون فكرة رئيسة، تعتبر صعبة جداً على الأشخاص لكي يفهموها؛ لأنهم يريدون شيئاً ما محدداً، شيئاً ما ملموساً، ليشكل نظاماً بعيداً عن الحقائق المتفاوتة، وتمنح الفكرة الرئيسة الأشخاص مفهوماً مجدداً للتمسك به، مبدأ عاماً يمكنهم من خلاله تنظيم المعلومات الممنوحة حوله، طوال تقديمك.

مصافحة الـ٥٢ مليون دولار: تفقد القناطير الذهبية بعض بريقها الخطير

«في القضية التي ناقشتها [جيري سبنس] من أجل شركة آيس كريم صغيرة، ضد شركة ماكدونلز، شركة الهمبورجر، التي نقضت عقداً شفهياً، لقد اخترت الفكرة الرئيسة، هيا بنانعيد السمعة الحسنة بالمصافحة. إن الرسالة، بالطبع، هي أن صفقة المصافحة، يجب أن يتم تنفيذها عن طريق رجال الأعمال المحترمين.. عاملت هيئة المحكمة الفكرة الرئيسة وموكلي باحترام، بحكمها: ٥٢ مليون دولار»

تماماً مثلما تمنح الفكرة الأساسية لهؤلاء الذين تحاول إقناعهم مبدأ عاماً، والذي مكن أن يتم تنظيم المعلومات حوله، كذلك أيضاً تمنحك مبدأ. يؤكد المحامون العظماء في المحكمة على الحاجة إلى استراتيجية كلية، وأيضاً وسائل نظامية من يوم لآخر، وتجسد الفكرة الرئيسة للقضية الاستراتيجية الكلية للمحامي بإيجاز كليّ، وتساعده في ترتيب القضية، وبذلك يظل المحامي ذا هدف؛ فاستخدم الفكرة الرئيسة لكي تساعدك في أن تبقى مركزاً بصورة جيدة، وسهلة على الاتجاه الكلي لتقديمك.

إن كل نقطة تضعها، يجب أن يتم وضعها بفكرة موجهة إلى العقل: هل تحسن فكرتي الرئيسة؟ هل تتناسب هذه النقطة بتماسك، مع النقاط الأخرى التي أضعها مقوية فكرتي الأساسية؟ أو هل هي متفرقة، وبناء عليه غير مهمة؟ إذا كان هيكلك العظمي على شكل رجل، لا تطور نقطاً تحرف هذا الشكل؛ فالقدم التي تنمو بعيداً عن فخذ الرجل، لا توضح شكل الرجل، بل تربكه.

يبحث القضاة عن إرشاد خلال تشوش الحقائق التي يجب أن يقيموها، وسيأخذون ذلك الإرشاد أينما يمكن أن يجدوه، وإن المحامي الناجح في المحكمة يمنح القضاة الإرشاد الذي يحتاجونه مباشرة، من بداية المحاكمة، وطوال المحاكمة، بصيغة الفكرة

www.ibtesama.com

الرئيسة للقضية؛ فإذا كونت فكرة جيدة، ونظمت تقديمك بصورة بليغة ومتنامية حول تلك الفكرة، فستمنح هؤلاء الذين تتمنى أن تقنعهم، المرشد الممتاز من خلال المعلومات التي يمكنهم تعقبها للوصول إلى القرار المنطقي الذي ترغب أن يصلوا إليه.

تكلفة مرتفعة للجشع المشترك، بطاقة تسعير ثمنها ٤٣,٥ مليون دولار، حكمت بها هيئة المحكمة

«في القضية الأخيرة، حيث أقمت دعوى على شركة تأمين بسبب خداعها ضد موكلي المصاب بالشلل الرباعي، وهي القضية التي رصدت فيها الأضرار لألمه، ومعاناته العاطفية، ولقد خلقت الفكرة الرئيسة، «حاجة الإنسان ضد الجشع المشترك.» واستجابت هيئة المحكمة بحكمها الإنساني، ٣٣,٥ مليون دولار، والتي أضاف إليها قاض إنسان زيادة تعادل ١٠ مليون دولار أخرى».

تملك تلك الفكرة الرئيسة الجيدة للقضية، ربحاً إضافياً لتعزيز مصداقيتك؛ فعندما تؤسس فكرة ما، فإنك تدع الأشخاص يدركون أنك تملك رأياً محدداً، ومتروى فيه بصورة جيدة. إن مثل هذا التحديد يضيف إلى كفاءتك، واعتماديتك المدركة، فلا يكون المحامون الناجحون في المحكمة ضعفاء الشخصية أبداً.

الطريقة * ٧١ استخدم «قاعدة الثلاثيات» لكي تدعم فكرتك الرئيسة بصورة مؤثرة

ما إن تؤسس فكرتك الرئيسة، فلا تختر أكثر من ثلاث نقاط، أو مواضيع أساسية تثبتها، وبالرغم من أن البحث السيكولوجي لم يفهم بعد الأسباب وراء هذه التقنية إلا أن المعلومات تبدو أكثر إجباراً عندما يتم تجميعها في ثلاث مجموعات: ثلاث نقاط، ثلاث مناقشات، ثلاث عبارات.

القضية ذات العلاقة

على سبيل المثال، لاحظ الفرق في التأثير بين التقديمين المختلفين التاليين لنفس الحقائق.

التقديم الضعيف

إن جان هي إنسانة كادحة، إنها «رابحة حقيقة»، مخلصة لمبادئ الشركة.

التقديم الجيد

* إن جان كادحة
* إن جان مخلصة

www.ibtesama.com

* إن جان رابحة

تعتبر الحقائق مماثلة في الشكلين، ولكن التركيب ذا النقاط الثلاث، يجعل التقديم الثاني فعالاً بصورة أساسية؛ فبتشكيل تقديمك بلغة الثلاث نقاط الأساسية، فإنك تزيد من الظاهرة الفعالة، ولو أنها غيرمفهومة جيدة للعقل البشري.

«لا توجد أحذية، ولا سلاح، ولا ملابس»: إطلاق سراح أوه جيه سيمبسون

«أشار كوكران، وشيك، لهيئة المحكمة أن هذه قضية الدليل الثانوي، بمعنى أنه لا يوجد شهود عيان، وأضاف كوكران بصورة لبقة: «إن جهة الادعاء لا تملك أية أحذية، أو أسلحة، أو ملابس» هي العبارة المتكررة، والسهلة، والفعالة بالنسبة للقضاة لكي يتذكروها بينما يصنفون القضايا في ضوء الدليل».

بالإضافة إلى التأثير السيكولوجي لمجموعة الثلاث نقاط، فإن رقم ثلاثة يبدو أنه رقم النقاط التي يمكن أن يمتصها العقل، ويتعامل معها بصورة سهلة. لا يجب أن يحتفظ القضاة فقط بالنقاط التي يضعها المحامي في المحكمة، بل يجب أن يكونوا قادرين أيضاً على التعامل معها بصورة فكرية؛ أي مقارنتها مع نقاط المحامي المعارض، ويفكرون ملياً في ميزتها المتصلة بالقضية. أما عندما يتم تقديمها في أكثر من ثلاث نقاط فاصلة رئيسة، يصبح القضاة مرتبكين بسهولة، ويتوقفون عن فهم القضية بصورة جيدة كافية لتقدير قواها.

كن صعب الإرضاء، وتخير تلك النقاط الفاصلة التي تركز في الوقائع، والدليل، بصورة أكثر وضوحاً في دعم فكرتك الرئيسة، ثم استخدم الشكل التخطيطي الذي علمته للعديد من المحامين، ليساعدوك في ترتيب حقائقك حول النقاط الثلاث التي اخترتها.

الفكرة الأساسية

(النقطة الأولى)	(النقطة الثانية)	(النقطة الثالثة)
التدعيم بالحقائق	التدعيم بالحقائق	التدعيم بالحقائق
النقطة الأولى	النقطة الثانية	النقطة الثالثة

عندما ترتب حقائقك بهذه الطريقة، فإنك تمنح الأشخاص خطوطاً هادية واضحة، والتي بواسطتها يفهمون ويقيمون وضعك، ويمكنك بسهولة إرجاء نقاط الشخص الآخر بالإشارة إلى تركيبك. إن محامي المحكمة الجيد لن يسمح للمحامي المعارض بأن يجعله يحرف الفكرة الرئيسة الأصلية، والنقاط الثلاث له، بسبب الذعر، فابق متحمساً تماماً

www.ibtesama.com

لفكرتك الرئيسة؛ فإن كانت الفكرة الرئيسة قوية، وكانت نقاطك الثلاث تدعمها، وتعززها بصورة منطقية، فأنت تملك تركيباً ناجحاً، يجب أن تواصله، وعندما يغير المحامي الفكرة الرئيسة، أو النقاط الفاصلة للقضية في منتصف المحاكمة، يكون هذا عادة مهلكاً.

المسدسات الكبيرة: محاكمة شركة دون وبراد ستريت

استخدم فريد إتش بارتليت جيه آر ـ محام شهير وناجح ـ الفكرة الرئيسة في القضية، والتركيب اللغوي الثلاثي بقوة، في الدفاع عن شركة دون وبراد ستريت، في قضية كبرى بعدم الثقة رفعتها ضدها شركة ناشيونال بزنس ليستس. وبكلمات موجزة اتهمت شركة ناشيونال بزنس ليستس ـ والتي تعمل في مجال نقل القوائم بريدياً ـ شركة دون وبراد ستريت باحتكار المعلومات اللازمة لتلك القوائم، وبدلاً من إقامة دفاع قائم على الإنكار، أوالقيام بالدفاع عنها ضد تهم عدم الثقة بشكل ما، اتبع بارتليت منهجاً مختلفاً تماماً، وأتى بفكرة أصيلة في القضية، وشرع في التمسك بها. ولقد ذاع صيت فكرته في الآفاق، حيث قامت على أساس أن شركة ناشيونال بزنس ليستس، تحصل في الأصل على «ركوب مجاني» عن طريق نسخ المعلومات التي اجتهدت في جمعها شركة دون وبرادت ستريت، واليكم كيفية شرح نقاطه الثلاث أثناء إلقائه الجملة الافتتاحية أمام هيئة المحكمة:

«والآن ما هو الدليل المقبول؟ وماذا سيتضح في هذه القضية؟ حسناً، هناك ثلاثة أشياءرئيسة: أولها أن السيد برانس ـ الجالس في نهاية الصف الأول هناك ـ هو الرجل الذي يدير شركة ناشيونال بزنس ليستس، وسيكون الشاهد الأول؛ فلقد بدأ عمله منذ اليوم الأول بادعاءات زائفة. والنقطة الثانية الهامة، أنه لمدة خمس وعشرين سنة، خمس وعشرين سنة، يدير عمله بأسلوب «الركوب المجاني» لأن هذه الأسماء ـ القوائم ـ والتي سمعتم بها، الكثير منها منسوخ من شركة دون وبرادستريت؛ فلقد حصلنا على الأسماء، وقام هو بنسخها.

وثالثة الأثافي، أنه حتى بعد أن أعلناه في سنة ١٩٧٥ ليتوقف عن النسخ، لأن هذا مخالف للقانون لم يبد سوى التجاهل، وظل على ما هو عليه».

والآن نلاحظ كيف شرح بارتليت بوضوح نقاطه الثلاث، لدرجة أنه قال في البداية الأولى: «توجد ثلاثة أشياء هامة»، ثم ذكرها قائلاً: «الشيء الهام الأول... والنقطة الهامة الثانية.. والنقطة الثالثة..» ولا يمكن أن يتوه السامع في مثل هذا الإطار الواضح المختصر، وكان باستطاعة القضاة تذكر تلك النقاط الثلاث والإشارة لها أثناء المحاكمة، مثل بارتليت شخصياً، والنقاط مفهومة تماماً، ومن السهل متابعتها، ومرتبطة مباشرة بفكرة القضية. ومنذ ذلك الوقت نظم بارتليت الأدلة، والحقائق، حول تلك النقاط الثلاث، دفاعاً عن فكرة قضيته بصورة متسقة، ومتكررة؛ فالتركيب اللغوي القوي لا يهزم.

كيف تعرف إذاكان لديك فكرة رئيسة جيدة فعلاً ذات نقاط مدعمة موثوق بها؟

www.ibtesama.com

كرر فكرتك الرئيسة، ونقاطك، بواسطة شخص ذكي نسبياً، في الخامسة عشرة من عمره. بقدر ما يمكن أن يكون هذا غريباً، يجب أن يكون الطفل البالغ الخامسة عشرة من عمره قادراً نسبياً على فهم فكرتك الرئيسة، ونقاطك، ويوافق على أن نقاطك تتناسب بصورة مترابطة منطقياً، وتدعم تلك الفكرة الرئيسة.إن هذا ليس لتقول أن الأشخاص الذين ستحاول إقناعهم يملكون عقلية الأشخاص في سن الخامسة عشرة، ولكن فقط لتقول أن فكرتك الرئيسة، ونقاطك يجب أن تكون بذلك الوضوح، والقابلية في الحصول عليها، لكي يصبح أساسك جيداً؛ فإن الأشخاص في سن الخامسة عشرة الأذكياء، ليسوا شيئاً تستهين به، بل يمكن أن يكونوا ـ بصورة مثيرة للدهشة ـ مباشرة في الهدف عندما تصل للإشارة إلى مناطق الارتباك.

الطريقة # ٧٢: اتبع «قانون الأولوية»، و«قانون الحداثة» لكي ترتب نقاطك، وبذلك تكون الأكثر إقناعاً

إن «قانون الأولوية»، و«قانون الحداثة»، كما هو معرّف بواسطة بحث الاتصالات، يعلن أن ما تقوله أولاً سيتم تذكره بصورة أفضل، وما تقوله أخيراً سيتم تذكره ثانياً بصورة أفضل، وأن ماتقوله في المنتصف، سيتم تذكره بسهولة بصورة أقل. سواء كانوا يخططون لعروضهم الافتتاحية، أو يقررون الترتيب الذي يجب أن يظهر به الشهود، ويأخذ محامو المحكمة الناجحون النتائج السيكولوجية للترتيب باعتبار كبير. سيحذر المحامي أولاً ألا يخفف نقطة مهمة في منتصف عرضه الافتتاحي، أو شاهداً مهماً في منتصف السلسلة الطويلة من الشهود.

القضية ذات العلاقة

في قضية هوبتمان، المذكورة سابقاً، أظهر التحليل النقدي بواسطة عالمي الاتصال سكوتز، وسنيداكر، أن الدفاع لم يفشل فقط في أن يصدر فكرة رئيسة للقضية، ولكن أيضاً يفتقر إلى الترتيب المترابط منطقياً في تقديمهم للشهود، ولم يرتب الدفاع الشهود، وبذلك يعززون رواية هوبتمان، ولكن على العكس وثبوا هنا وهناك من سلسلة من الدلائل الأخرى بدون اعتبار للتتابع المنطقي للشهود، أقل بكثيرمن اعتبار قواعد الأولوية والحداثة، واستنتج سكوتز، وسنيداكر: «يمكن أن يحدث إعادة تجميع، وإعادة ترتيب الشهود ترتيباً أكثر ترابطاً، ومن ثم سرد دفاعي أكثر إقناعاً.

ضع دائماً نقاطك الأكثر أهمية في البداية والنهاية، وضع نقطتك الثالثة تقع في المنتصف، وضمن تطوير أية نقطة معيّنة، ضع دائماً الأوجه الأكثر إقناعاً لتلك النقطة في البداية والنهاية، وبقدر ما تستطيع، احترم قوانين الأولوية، والحداثة، لتكسب الفائدة العظمى لرأيك.

www.ibtesama.com

الطريقة * ٧٣: استخدم «عبارة شاملة» لتقدم تقريراً عاماً أولياً، لكي يرشد الأشخاص عن وجهة نظرك

ما إن تدرك فكرتك الرئيسة، ونقاطك المناسبة، وتكون جاهزاً لتصميم تقديم إجمالي لمعولماتك، يمكن أن تثبت طريقة «العبارة الشاملة»؛ فإنها أداة لا تقدر بمال، و «العبارة الشاملة» هي العرض الذي يستخدمه المحامون في المحكمة، ليمنحوا القضاة نظرة عامة مختصرة عما سيأتي، نظرة عامة تمهيدية للطرق التي تسمح للقضاة بتنظيم أذهانهم، وبذلك يكونون متقبلين للمعلومات التي على وشك الورود. وبدون مساعدة تلك النظرة العامة المختصرة، لا يعرف القضاة أين يتم توجيه المحامي، وبينما يحث العقل عن تركيب حينما لا يكون مزوداً به، يركز القضاة طاقتهم في محاولة اكتشاف أين يذهب المحامي، وتكون النتيجة هي أن القضاة يولون اهتماماً جزئياً فقط بالنقطة التي يحاول المحامي وضعها؛ لأن معظم سعتهم العقلية، مشغولة بمحاولة إيجاد تركيب ما يسهل تنظيم المعلومات. إن القضاة المشغولين من قبل في تزويد سياق كلامي لأنفسهم، يمكن أن يقصروا عن فهم النقاط الجوهرية للمحامي تماماً، حتى يتم إنجاز هذه المهمة.

إن هذا البحث عن تركيب ليس خاصاً بالقضاة؛ فإننا جميعاً نفعل ذلك طوال الوقت، وهذا هو مثال يومي: إنك في مطعم، ونسمع من قبيل المصادفة حواراً على المنضدة التالية، لاحظ كيف تنصت للحظة لكي تكتشف بالضبط ما الذي يتحدث عنه الأشخاص في المنضد المجاورة، وأثناء ذلك الوقت، لاحظ كيف يبحث عقلك بنشاط عن سياق كلامي، وتركيب ما يجعلك قادراً على فهم المعلومات التي تسمعها مصادفة؛ لأن العقل لا يمكنه التعامل بصورة فعالة مع الحقائق المفككة.

القضية ذات العلاقة

على سبيل المثال، في القضية المذكورة سابقاً، والتي دافع فيها چيمس إف نير، عن. د. نيكوبولوس، استخدم نيل العرض الشامل في بداية استجواب الشاهد: «إنني أريد أن أعيدك إلى حياة ألڤيس برسلي، هل تقر بأنك أجريت محادثات مع د. نيكوبولوس، والتي أشار فيها. د. نيكوبولوس على ألڤيس برسلي كمريض صعب المراس؟»

إن جملة «أريد أن أعيدك إلى حياة ألڤيس برسلي»، هي العبارة الشاملة التي أخبر القضاة بها، لكي يستعدوا لسماع المعلومات التي تتعلق بحياة برسلي، بدلاً من المعلومات التي تتعلق بسمعة نيكوبولوس، على سبيل المثال.

www.ibtesama.com

قضية جون ديلوريان
المصيدة التي أمسكت بالصيادين، وتركت الفريسة تهرب

في عام ١٩٨٣، كان جون ديلوريان، صاحب مصنع السيارات الجريء، المنضم إلى مجموعة الأغنياء الاجتماعية الأنيقة، كان متهماً بالتآمر على ترويج، وتوزيع كوكايين بـ٦٠ مليون دولار، كانت القضية معقدة جداً، ومفهومة قليلاً بواسطة معظم الجمهور، ولكي يوضح النقاط الفاصلة بالنسبة للقضاة، استخدم محامي الدفاع لديلوريان، هوارد إل. ويتزمان، العبارات الشاملة لكي يعيد تقديم الدليل، وفي المثال التالي، لكي يذكر القضاة بالنظام الموجود بالفعل في استجواب الشاهد الرئيسي.

ويتزمان: مستر تيسا، إننا نسأل: كما أعتقد في يوم التاسع عشر من أكتوبر ـ مبكراً قليلاً هذا الصباح ـ تم صنع القرار بأنه يجب أن يتم القبض على جون، قبل أن يصل إلى لوس أنجلوس؛ فهل هذا صحيح؟

تيسا: نعم

عندما وجه ويتزمان عرضه الشامل هكذا إلى القضاة، تابع النقطة الفاصلة الأساسية التي أراد أن يظهرها.

ويتزمان: متى تم صنع هذا القرار؟

تيسا: في يوم ما، قبل ـ أظن ـ يوم الثامن أو التاسع عشر مباشرة

ويتزمان: لقد استنتجت بالفعل أنه متورط، ومرتكب للجريمة، أليس هذا صحيحاً؟

تيسا: نعم....

ويتزمان: ألا تتفق معي، أن مستر ديلوريان لا يعرف أن الكوكايين سيكون في غرفته؟

تيسا: بلى....

ويتزمان: بغض النظر عن كيفية استجابته، فإنه سيتم القبض عليه على أية حال، أليس كذلك؟

تيسا: بلى....

وحسب التقديم الذي زود مستر ويتزمان القضاة به مع عبارته الشاملة، يستطيع القضاة بسهولة تعقب خط الاستجواب الذي قدمه مستر ويتزمان، وبصورة متعاقبة، يتم وضع نقطته بوضوح وبقوة. كان مستر ويتزمان ناجحاً، وتمت تبرئة ديلوراين، لأن التركيب الجيد حقاً، هو أساس الإقناعية.

علاوة على ذلك، كرر نيل سياق الكلام ضمن أي نوع يمكن أن يتم اعتبار حياة برسلي: «.... محادثات مع د. نيكوبولوس، حيث أشار د نيكوبولوس لألفيس برسلي كمريض صعب المراس. بالتقديم الجيد للتركيب اللغوي، يمكن أن يعنى القضاة بما هو أكثر أهمية: تفسير نيل لحقائق القضية.

متى تستخدم «العبارة الشاملة؟» في أي وقت تقدم فكرة جديدة؛ فإن هناك مفهوماً للتصرف يسمى «الضربة»، و«الضربة» هي تنظيم الأفكار حول فكرة واحدة، وتبدأ

www.ibtesama.com

«الضربة» الجديدة في كل وقت تقدم فيه فكرة جديدة، وتنتهي عندما تعالج تفكيرك معالجة كاملة للحظة على الأقل، وفي تلك الفكرة، بدأت العبارة الشاملة للسيد نيل بتنظيم الأفكار الجديدة: «... محادثات مع د. نيكوبولوس، حيث أشار د. نيكوبولوس لألفيس برسلي كمريض صعب المراس»، والذي يتكون من كل شيء يقال عن موضوع هذه المحادثات، حتى يتم معالجة الموضوع معالجة كاملة، للحظة على الأقل، ثم تبدأ فكرة جديدة حينئذ، والتي تحتاج إلى عبارة شاملة جديدة.

وفي المحكمة، يتعامل المحامي مع أفكار جديدة بصورة مستمرة، مقدماً دليلاً جديداً، وشهوداً، ومفاهيم تقدم طوال المحاكمة، ويحتاج القضاة نوعاً ما من التركيب اللغوي يساعدهم على استيعاب هذه المعلومات بالطريقة التي يكون من الممكن فهمها، أو إدراكها بالنسبة لهم، ومتتابعة مع تعريف المحامي للقضية؛ فالعبارة الشاملة تفيد، لذلك الغرض بصورة جيدة (انظر صـ٢٣٤).

تعتبر العبارة الشاملة مفيدة أيضاً، عندما تحتاج إلى إعادة تقديم فكرة قديمة؛ فعلى سبيل المثال، لتطوير إضافي للموضوع، أو إضافة معلومات جديدة، فإنه يساعد الأشخاص على وضع المعلومات الجديدة في نظام موجود بالفعل، وغالباً يفيد في تفكيرهم «الشكل المختصر» لما تم مناقشته بالفعل.

الطريقة # ٧٤: تحدث بلغة كل يوم

إن البساطة، والوضوح في أفكارك يسهم بصورة عظيمة في اقتناعيتك، وإن أي شيء يدعم ويعزز التفكير الواضح، يسهم في منطق قضيتك، وكما يتم التقرير بسهولة؛ فلا يمكنك إقناع الأشخاص إذا كانوا مرتبكين، وتستحق نصيحة أريستوتل الملاحظة بعناية: «فكر كما يفعل الرجال العقلاء، لكن تحدث كالأشخاص العاديين» ففي المحكمة، على سبيل المثال، يعتبر الإطناب، والتعبيرات المعقدة، والاستجواب غير المباشر، والإجابات غير المباشرة، جميعها مربكة، ومغضبة للقضاة.

القضية ذات العلاقة

أثناء محكمة إيرك مينندز المذكورة سابقاً، علقت مس ثورنتون، وهي قاضية، على شهادة د. أوزيل ـ كان د. أوزيل شاهداً رئيسياً لجهة الادعاء ـ: «إنني أجد الطريقة التي لا يمكن أن يعطى بها إجابة مباشرة، تعتبر مثيرة جداً....»

إن الشخص الذي تتم إثارته بواسطة افتقارك للوضوح، من غير المرجح أن يجد مناقشاتك مقنعة، وسيصوغ محامي المحكمة الجيد عبارات افتتاحية، على سبيل المثال، ذات لغة مباشرة، وواضحة في العقل، مدركاً أن مثل هذا التقديم هو التقديم الفعال.

www.ibtesama.com

لا يخلط المحامي الجيد بين التقديم الشفهي، والقضية المكتوبة؛ لأنهما ليسا نفس الشيء حقاً، وإذا كان الأشخاص مشغولين بمحاولة اكتشاف ماتعنيه ـ لأن كلماتك غير مألوفة لديهم ـ فسيقصرون عن فهم نقاطك المهمة، وعندما تريد إقناع شخص ما، فلا تستخدم الكلمات الخيالية؛ لأنه لا يتم قبول الإقناع بالكلمات المغالى فيها (للصفوة فقط) وإنما يستخدم محامو المحكمة الجيدون، المفردات العادية، والكلمات التي يفهمها، ويستخدمها كل شخص بصورة شائعة.

الطريقة # ٧٥: استخدم لغة المهنة، والمصطلحات التقنية واللغة العامية، بصورة ملائمة

استخدم لغة المهنة، والمصطلحات التقنية، واللغة العامية فقط للمدى الذي يتم فهمهم فيه بسهولة، بواسطة الأشخاص الذين تنشد إقناعهم، وبطريقة أخرى، فإن استخدامك لمثل هذه العبارات يجعل الأشخاص الذين تحاول إقناعهم، يشعرون كما لو كانوا منبوذين ـ إنهم ليسوا جزءاً من «مجموعتك» ـ يجب أن تكون لغة المهنة، واللغة العامية أيضاً جزءاً من الثقافة المقبولة للأشخاص الذين تخاطبهم؛ فإن معظم الأشخاص في الولايات المتحدة يعرفون ـ بالتأكيد ـ ماذا تعني كلمة ...F، ولكنها ليست جزءاً من «الثقافة المقبولة» للعديد من الأشخاص. إن الغرض الكلي للاتصال بالأشخاص الذين ترغب في إقناعهم، هو أن تجعل نفسك مألوفاً لديهم؛ فلا تحطم هذا بالمفردات غير المألوفة، أو المرفوضة، ويمكن أن يتم التعبير عن معظم العبارات بلغة مألوفة، ومريحة لهؤلاء الذين تخاطبهم بحد أدنى من الجهد.

القضية ذات العلاقة

قدّر القضاة في محاكمة أوه چيه سيمبسون، هؤلاء الخبراء الذين جعلوا المصطلحات التقنية يمكن الوصول إليها: «إجمالاً، إنني لم أجد DNA معقداً جداً لكي يفهم، لأن بارى شيك استغرق وقتاً ليفسره... إنك حقاً غير مضطر لأن تكون كميائياً أو عالماً، لكي يتم توجيهك إلى مقدمة شيء ما، خاصة إذا تم إخبارك خطوة بخطوة...»

إذا تطلّب جانب من جوانب كلامك أن تستخدم تعبيرات تقنية معينة، ففسر هذه التعبيرات كما يفعل الشهود، والمحامون الخبراء في المحكمة العليا، ببساطة بقدر الإمكان، وبدون التحدث بطريقة مفرطة لهؤلاء الذين ينصتون لك؛ فإن اتجاهك في وصف التعبيرات التقنية يجب أن يكون: هذا هو، كيف وصلت إلى فهم الأمر بنفسي؟ والآن فإنني أشارككم ذلك الفهم، ولا تقل: من الجيد لكم أيها الحمقى أن تنصتوا.

www.ibtesama.com

الطريقة # ٧٦: عبّر بكلمات ملائمة لتوضيح الفكر

إن التعبير بكلمات ملائمة يمكن أن يساعدك بصورة كبيرة في تحقيق وضوح التفكير؛ فعبّر بكلمات ملائمة عن أفكارك، التي يفكر بها الشخص في كل مرة (كما تم وصفه في الفصل الثالث)، متوقفاً غالباً بين العبارات، إذا كنت تفسر مفهوماً معقداً، وعندما تسأل أسئلة للناس، كن حريصاً أن تسأل عن بند واحد فقط في كل سؤال؛ فقد اكتشف العديد من محامي المحكمة، ـ مما أثار فزعهم ـ أن الشاهد لا يمكن أن يجيب بصورة ملائمة إذا تم سؤاله: «هل تأخذ ذلك الطريق في الأساس العادي؟ وهل قدت سيارتك إلى هذا الطريق في ذلك الثلاثاء، العاشرمن يوينو؟ والأكثر أهمية، أن الأشخاص المنصتين، في هذه المحاكمة، والقضاة، يتساءلون: ما الذي يحاول المحامي أن يوضحه بالضبط؟ هل يحاول المحامي أن يحدد ما إذا كان هذا الطريق هو طريق اعتيادي، وبناءعليه يكون مألوفاً؟ أو هل يريد المحامي أن يعرف أين كان الشاهد ذلك الثلاثاء؟ اسأل سؤالاً واحداً في كل مرة»، فستبدو أكثر كفاءة، وسيكون الأشخاص قادرين بصورة أكبر بكثير على الإجابة بوضوح على أسئلتك».

الطريقة # ٧٧: تحدث في قلب الموضوع

لا يسأل المحامي الجيد في المحكمة: «هل يكون من العدل أن تقول، ربما، أنك كنت على علاقة طيبة مع الفقيد في تلك الفترة؟» سيسأل المحامي الجيد في المحكمة ببساطة: «هل انسجمت جيداً مع مستر جونز؟» «هل تعتبره صديقاً؟» إنه من المثير والمربك للأشخاص عندما يفشل هؤلاء الذين يخاطبونهم، أن يصلوا إلى قلب الموضوع.

تحدث في قلب الموضوع!
قضاة ميننذز المرتبكون يصدرون حكماً قضائياً لصالح الدفاع

استجاب القضاة في محاكمة ميننذز المذكورة سابقاً بصورة قابلة للتنبؤ بها لعدم قدرة جبهة الادعاء على التعبير عن غرضها بصورة واضحة: «أحضر الباحث في علم الجريمة من مديرية الشرطة في لوس أنجلوس، زوجاً من أحذية تنس النساء الملطخة بالدم إلى المحكمة، وليس لدي فكرة ما هو غرض جهة الدفاع؟ ولكن الدفاع لاحظ أن الدم لا يمكن أن يتم تصنيفه نتيجة للعمر، والوقاية الرديئة. ولأن القضاة لم يستطيعوا تعقب غرض جهة الدفاع، اعتقدوا أن الغرض الذي يمكن أن يتخذوا معه قراراً، هو غرض الدفاع.

عندما لا تصل إلى الغرض، لا يمكن للأشخاص أن يتعقبوا فكرك، وبناء عليه فإنك لا تقنع، ويعتبر الفشل في الوصول إلى الغرض ـ غالباً ـ هو فقط نتيجة للفشل في التفكير من خلال ما يجب أن تقوله قبل أن تفتح فمك. لقد ساعدت شهوداً لا

www.ibtesama.com

تحصي، أعدهم للمحاكمة، وأمنحهم شهادة جيدة فقط مع هذا الاقتراح وحده: «فكّر قبل أن تتحدث» إن معظم تنقلنا على نحو مشتت من موضوع إلى آخر، واللامباشرية لدينا، هي نتيجة تفكيرنا بصوت عال، وإن محامي المحكمة الجيد لا يتحدث على نحو غير مترابط، بل يفكر أولاً، ثم سيبدأ مباشرة في العرض، مهما يكن ما يجب أن يقوله.

يحرز كوثران النقاط بوضع الأهداف

«كان كوثران، بصورة مثيرة للدهشة، أكثر دقة في محصلته من داردين وكلارك؛ فلقد أعطى معلومات دقيقة عن الدليل الفعلي للمحاكمة بصورة أكبر بكثير مما يفعلون، ولا يقول: «أعتقد» بالطريقة التي يفعلها المدعون في أحوال كثيرة جداً. إنه يعبر كما لو كان أكثر ثقة، وحسن اطلاع على حقائق القضية من المدعين.... بالرغم من أنه يستطيع أن يحصل على المزيد بصورة يمكن تقديرها بسبب الكثيرمن ألفاظه الواضحة في هذه النقاط [مشاكل مع قضية جهة الادعاء]، فإنه كان فعالاً برغم ذلك، حينما وضع الأهداف.....» كل ما يقتضي إقناع الأشخاص، يصنع لك ـ أحياناً ـ أهدافك بوضوح.

كيف تعرف إذا كنت تصل إلى الهدف، وتستخدم لغة واضحة وسهلة في الفهم؟ إذا كان هذا ملائماً (بمعنى ما، لا يتعدى على الخصوصية، أو سرية شخص ما)، فسجّل تقديمك على شريط، واطلب من صديق لك أن يستمع إلى التسجيل، اطلب منه الرجوع إلى جزء معيّن، وأن ينتبه إلى أشياء ما، مثل: هل اختيارك للمفردات واضح وسهل فهمه؟ هل تعبّر بالكلمات عن شيء ذي معنى أم كلام فارغ؟ هل جملك طويلة، محتوية على الكثير جداً من الأفكار؟ هل تتعاقب أفكارك بطريقة منطقية؟ استخدم ورقة العمل التطبيقية الموجودة في نهاية هذا الفصل، لتساعدك على تخطيط تقديم ما، وسيمكنك زيادة قدرتك على الإقناع بصورة هامة ببساطة، بواسطة توضيح حديثك.

هناك قوة في الضعف، تعلم كيف يحصن المحامون، القضاة، ضد مناقشات محامي الخصم، بواسطة الاعتراف بالضعف

إنه مغر بالنسبة للمحامين أن يقدموا جانبهم فقط في القضية، وبالرغم من أنه مغر، فإنه عندما تتم إثارة المحامي بواسطة تفسيره للحقائق، يفتخر بنفسه، وبقوة مناقشته، ويكون مقتنعاً بأن القضاة ما إن يسمعوا مناقشة المحامي تلك، فسيتم الحكم بصورة حتمية على ذكائه، وسيصرفون النظر عن دليل محامي الخصم كمصدر خزي، فإنه يقترف خطأ محتوماً.

www.ibtesama.com

تتم هزيمة مارسيا كلارك «بواسطة المكيدة التي فشلت في هزيمتها» ويفوز سيمبسون بجولة أخرى

«بما أنه كان واضحاً لكل شخص ـ لشهور حينئذ ـ أن تآمر الشرطة لكي تلفق تهمة لسيمبسون، كانت هي جوهر الدفاع، وكمدع ألن تجلس بصورة أوتوماتيكية مع مجموعة الورق الصفراء، وتدرك سبعة أو ثمانية، أو تسعة براهين فعالة جداً عن: لماذا كانت المكيدة في هذه القضية مضحكة؟ وألن تجادل لمدة ساعة أو ساعتين ـ على الأقل ـ في هذه النقطة وحدها؟ مع ذلك، بصورة غير قابلة للتصديق، فإن كلارك، في مناقشتها الافتتاحية، لم تنبس أبداً بكلمة واحدة للتغلب على المكيدة، وادعاء التآمر؛ فلقد عاملته مثل نقطة غير فاصلة». لم تمنح مس كلارك القضاء أي شيء يعتمد عليه، والذي به يقاوم حجج الدفاع. عندما يتم ترك الأشخاص فارغي الأيدي، فمن المرجح أن يذهبوا نحو أية معلومات تسمح لهم بفهم الموقف، في هذه القضية، وتفسير الدفاع للحقائق.

أظهر علماء النفس الاجتماعي بوضوح، أن الاتصال المقنع ذا الجانب الواحد، الذي يقدم البراهين الإيجابية فقط، سيميل الأشخاص ناحية رأى المبلّغ حقاً، ومع ذلك، عندما يسمع نفس الأشخاص رأياً معارضاً، مدعماً أيضاً بما يبدو كأنه براهين وطيدة، فسيكونون متأثرين بالاتجاه المعارض.

ليس هذا مفيداً بالنسبة لك؛ فإنك تحتاج أن يميل الأشخاص إلى ما يجب أن تقوله بطريقة ما، تجعلهم يظلون محمولين على تغيير رأيهم بواسطة حججك، بغض النظر عما لدى أي شخص آخر ليقوله، وإن إحدى الطرق لتحقيق هذا هو من خلال «التحصين».

الطريقة # ٧٨: كيف يمكن أن تعترف بنقاط الضعف بطريقة ما تعزز هدفك؟

إن «تحصين» «هيئة المحكمة مشابه للحقن ضد مرض ما؛ فالمحامي يقدم للقضاة نقاط الضعف في قضيته، ونقاط ضعف حجج المحامي المعارض التي يعتقد المحامي أنها مضرة بصورة ممكنة لقضيته، ويقود المحامي القضاة مع ذلك إلى استنتاج المحامي؛ فكيف يعمل هذا؟ لقد أعطى المحامي الآن القضاة طريقاً لتجاهل، وتقليل أهمية حجج المحامي المعارض، وسمع القضاة بالفعل هذه الحجج، وتم تزويدها بأسباب لكي يصرفوا النظر عنها، وهكذا، وبينما يكونوا مخفوفين، فمن المرجح بصورة كبيرة جداً أن يتذكر القضاة تفسير المحامي للحقائق.

www.ibtesama.com

الخائنون الذين يمكن الصفح عنهم: كيف كسبت النيابة قضية يوليوس، وايثيل روسنبيرج؟

يعتبر المثال النموذجي لقيمة «التحصين» موجودة في قضية يوليوس، وايثيل روسنبيرج؛ ففي تحليله الحاسم لسبب إبداء المحامي العام للحجة الأفضل، (والرابحة)، يظهر الأستاذ الشهير المؤلف، والمحامي العام چيه ألكسندر تانفورد كيف استخدم المدعي الاعتراف بنقاط الضعف لتقوية قضيته: «أحد الأمثلة [في استخدام الاتصال ذي الوجهين الذي يعترف بنقاط الضعف] هو إدراكه أن شهوده كانوا جواسيس، وخائنين، والذين تعاونوا بدافع المصلحة الشخصية، ولكن بعدئذ استخدم ذلك لصالحه بمقارنة ندمهم، ومحاولتهم الظاهرة لكي» «يقوموا بإصلاح الضرر الذي حدث للوطن» ولقد جمعت عائلة روسنبرج في خيانتها الكذب والخادعة، واستخدم الدفاع الاتصال ذا الجانب الواحد، ولم يعترف بأية نقاط ضعف مركزاً فقط علي الدليل الإيجابى

كن قوياً بدرجة كافية، لكي تعترف بمواطن ضعفك، وكن راغباً في إظهار «جانب الضعف» في براهينك، مظهراً كيف لا تكون هذه الجوانب الضعيفة بكل هذا البغض، وبإظهار أنك واع لوجهة النظر الأخرى، فإنك تدع الأشخاص يعرفون أنك لست متحمساً فقط، وذا هدف مفرد يستقطب قواه كلها لتفسير واحد، بل على العكس؛ فإنك بالاعتراف بالضعف، تظهر كيف تفكر ملياً في الأمر بصورة حريصة، وتدرك التعيين المناسب لكيفية حصول الأشياء. على سبيل المثال، فإن محامي الدفاع الرائع، بدلاً من دفع كل حجة من حجج المحامي المعارض بصورة عنيدة، سيعترف أن المحامي المعارض يملك بعض النقاط الجيدة، وسيستمر حينئذ في إظهار كيفية كون استنتاج الدفاع صحيحاً على أية حال. إن الناس يبجلون ويقدرون هؤلاء الذين يصلون إلى مركزهم نتيجة التفحص الدقيق والشامل، وإن مثل هذه الطريقة ستقلل بصورة هامة من أثر أية حجة معارضة، وأيضاً تقوي أهدافك.

الطريقة * ٧٩: كيف تكشف عن نقاط ضعفك، لتزيد من جدارتك بالثقة؟

تزداد جدارتك بالثقة أيضاً، كلما أظهرت لنفسك أنك راغب في الكشف عن نقاط ضعفك؛ فالأشخاص يرغبون في مسامحة خطأ الإنسان وضعفه، وإن الشيء الذي لن يتسامحوا فيه، هو التستر على الأخطاء غير القانونية.

www.ibtesama.com

كيف خسر (L.A.P.D.) تأييد قضاة أوه چيه سيمبسون: يحاول السيئ أن يبدو حسناً

في محاكمة أوه چيه سيمبسون، علق القضاة كيف: «عندما كان الشرطة تدلي بشهادتها، كان يبدو هناك جدال عما يقولون، أو يفعلون... والقضية ذات العلاقة هي قضية، ڤاناتر والإخوة فياتو، ونقطة التحدث عن القضية» أعني ـ تكلم بشكل مباشر فقط، «نعم تحدثنا عن القضية، ولم يكن ذلك مقصوداً، أنه شيء حدث بشكل عارض...» و«نعم، يمكن أن أكون قد قلت أنه [أوه چيه سيمبسون] مشتبه فيه، لأن الزوج دائماً مشتبه فيه». فقط كن غير متردد بدلاً من الماضي جيئة وذهاباً، إنها لم تكن حقاً مسألة كبيرة، ولكن الشرطة جعلتها مسألة كبيرة لمحاولة أن يجعلوا أنفسهم يبدون جيدين، هذا هو مكان اصطدامهم بالمشاكل... ثم جرى [فاناتر] حول المدينة بزجاجة دم بدلاً من القيام بالتحفظ عليها بصورة ملائمة. كن فقط غيرمتردد، وقل أنك فعلت هذا، قل: «لقد اقترفت خطأ؛ فمن خلال الإثارة في هذه القضية، أصبحت فقط منهمكاً بعمق، واقترفت خطأ.» «إننا بشر، ويمكننا فهم هذه الأخطاء البشرية...» صورة غريبة بدرجة كافية، في محاولة أن يبدوا جيدين، أنهى L.A.P.D. الظهور حقاً كسيئين. إنه دائماً أجدر بالتفضيل أن تعترف بالعيوب وثيقة الصلة بالموضوع، من غير إبطاء، بدلاً من أن تتمنى أنه لن يتم اكتشافها بطريقة ما، فإنه دائماً يتم اكتشافها بصورة فعلية.

إن هناك شيئاً ما داخلنا جميعاً يحب الاعتراف، وعندما ترغب في الكشف عن ضعفك، فسيتم إدراكك كشخص عادل، وصادق، بواسطة هؤلاء الذين تنشد إقناعهم، وسيتم قبول رأيك بصورة أكثر سهولة بسبب «صدقك».

الصفح عن المقدم أوليفر نورث: إن الاعتراف ملائم بالنسبة للروح (وللرابحين).

كان المقدم أوليفر مباشراً في الاعتراف بأخطائه: «لقد اقترفت أجسم خطأ في التقدير فعلته في حياتي، ثم حاولت أن أغطي ذلك العمل كله [الاعتماد المالي لنظامه الأمني] [ب] وثيقتين زائفتين.» (نيوزويك، العشرون من شهر يوليو، عام ١٩٨٧).

«هذا هو اعتراف صريح بخطأ ما، وحينما يقول نورث هذا، فهناك مقداراً كبر بقليل يمكن أن يقوله أي شخص عن هذه القضية الخاصة. إنها تكسبنا الرجوع إلى الفكرة الرئيسة الأميركية للصفح عن الأشخاص، إذا جاءوا خالين من أخطائهم. ما الذي لم يتم إخباره للطفل عن قصة جورج واشنجتن (سواء كان حقيقة أم لا) الذي قطع شجرة الكرز، ثم تم الصفح عنه لأنه اعترف؟ كن مستعداً للاعتراف بأخطائك، فسيغفر الأشخاص الحقيقة، وإن الذي لا يتقبلونه، هو السرقة والكذب.

www.ibtesama.com

إدوارد بينت ويليامز: أستاذ التصرف بالطريقة المتفقة مع القواعد

تحدث إدوارد بينت ويليامز، الذي يعتبره نظراؤه المحامون أحد «العظماء» في مناقشته مع نورمان شير سكاي، عن كيفية تعزيز الكشف عن نقاط الضعف، لجدارته بالثقة: «إن مثل هذه الخاصية [القدرة على أن تبدو مخلصاً، وصادقاً للمحكمة، أو لهيئة المحكمة] تحتاج أن يتجنب المحامي المغالاة، وأحياناً تتطلب منه أن يفعل، أو يقول أشياء تبدو ذات تأثير مضاد لاهتماماته. إنه مضطر لإخبار هيئة المحكمة عن نقاط الضعف في قضيته تماماً مثل نقاط القوة [يستشهد ويليامز]: «إنك مضطر إلى أن تملك كل النوايا الحسنة في التصرف بطريقة متفتحة مع القواعد، ولقد اكتشفت من خلال ربع قرن، بالتأكيد، أن أفضل طريقة لتملك كل النوايا الحسنة في التصرف المشروع، هو أن تنفذ «التصرف المشروع.» فستحبك هيئة المحكمة بسببه».

سيحبك جمهورك بسبب «تصرفك المشروع»؛ فإن تقديم كلا الجانبين للمناقشة، أو تقديم الجوانب الضعيفة، وأيضاً الجوانب القوية لموقفك، سيؤثر في هؤلاء الذين ينصتون إليك لصدقك، ورغبتك في تحمل مخاطرة أن يتم نبذ موقف، بدلاً من إخفاء شيء ما عن هؤلاء الذين تنشد إقناعهم.

القضية ذات العلاقة

علق القضاة في محاكمة إيرك ميننذز على شهادة شاهد، هو د. ڤيكاري، الطبيب النفسي لإيريك ميننذز في السجن: «لقد أحببت الدكتور ڤي، ليس لأنني أردت أن أثق فيه بنفسي، ولكن لأنه كان نزيهاً جداً، وأعترف بالأشياء مثل حقيقة أن هذه المحاكمة لم تسبب له أي شيء أسوأ وأنه يجب أن يسيطر على الأشياء [كان إيرك صعب السيطرة عليه] .هناك أشياء قليلة أكثر إجباراً من الحقيقة.

كيف يستخدم المحامون الأسئلة البلاغية ليورطوا القضاة في صنع القرار؟

كلما أمكنك أن تجعل الأشخاص منهمكين في التفكير بفعالية فيما تقوله بصورة أكبر، كلما كانت فرصك أفضل في إقناعهم، وإن هذا هو سبب استخدام محامي المحكمة الناجحين للأسئلة البلاغية ـ غالباً ـ طوال جملهم الافتتاحية، والختامية: «ما هي القضية هنا؟» «لماذا نحن هنا؟» «هل تجاهلنا خطأ الشخص فقط، لأنه شخص صادق بصورة أساسية؟» «كيف نعرف أنه خطأ مستر جونز؟» هذه أمثلة نموذجية للأسئلة البلاغية التي يستخدمها المحامون ليجعلوا القضاة يفكرون بفعالية على طول نفس الخطوط كما يفعل المحامي، وبتلك الوسيلة يسهلون قبولهم لتفسير المحامي للحقائق.

www.ibtesama.com

الطريقة # ٨٠: استخدم الأسئلة البلاغية

لتجذب انتباه سامعيك بشكل مؤثر

يعتبر السؤال البلاغي ببساطة، سؤالاً تزوده بإجابة تماماً مثل السؤال، مقارنة بالسؤال العادي، حيث تسأل السؤال، ولكنك تتوقع من الشخص الذي توجه السؤال له أن يزودك بإجابة؛ لأن الأسئلة البلاغية تشغل بصورة أوتوماتيكية ذهن هؤلاء الذين ينصتون إليك، فإنهم يكونون مقتنعين وجذابين بصورة ملازمة أكثر من الجمل المباشرة.

«إذا لم يكن مستر سيمبسون قد ارتكب جرائم القتل العمد هذه، فمن إذن؟» السؤال المستفهم به، والمجاب عنه

كجزء من بحثه عن السبب في أن تصير حالة جهة الادعاء سيئة جداً في محاكمة أوه چيه سيمبسون، أعاد فينيست باجليوسي كتابة المناقشة الختامية لجهة الادعاء، وتعتبر محصلته مزودة بالأسئلة البلاغية: «إذا لم يكن مستر سيمبسون قد ارتكب جرائم القتل العمد هذه، فمن إذن؟ من أيضاً لديه أي مبرر لارتكاب جرائم القتل هذه؟ نحن نعرف أن مستر سيمبسون كان يضرب زوجته بصورة صارمة، لدرجة أن الصور الفوتوغرافية ـ حيث اضطرت لاستدعاء الشرطة تسع مرات أثناء زواجهم.... من أيضاً يمكن أن يملك الدافع لقتل هذين الشابين [رون جولدمان، ونيكول سيمبسون]؟.... ما هو الاحتمال القوي في أن شخصاً ما يعرفونه يملك المبرر ليقتل أي واحد منهما، أو كليهما، بصورة أقل بكثير، وخاصة بمثل هذه الطريقة الهمجية والوحشية؟ من في حياة هذين الشابين يملك أي مبرر لكي يؤجر شخصاً ما لقتل أي واحد منهم؟.... إنني أسألك مرة أخرى لتعود وتسأل نفسك هذا السؤال في قاعة هيئة المحكمة: من كان أيضاً لديه أي مبرر على الإطلاق قتل رون ونيكول، خاصة بهذه الطريقة؟ لا يوجد هناك ببساطة أي شخص سوى أوه چيه سيمبسون، المدعى عليه في هذه القضية.» لاحظ كيف يحث عقلك بصور أوتوماتيكية على إجابة أسئلة مستر باجليوسي، حتى على الرغم من أنه يزودك بإجابة يريدك أن تتقبلها، إنه ذنب أوه چيه سيمبسون.

استخدم الأسئلة البلاغية غالباً؛ في بداية موضوع، أو فكرة جديدة، لكي تغيّر نسبة التقدم، ولكي توقظ الأشخاص، وتمنح تأثيراً لأهدافك.

ينال المحامون الناجحون ما يريدون، لأنهم يعرفون كيف يطلبون ما يريدون

إن المنطق هو محاولة لتقديم نظام بعيد عن التشوش الكامل، فكلما كنت أكثر

www.ibtesama.com

تحديداً، وتعييناً في تفكيرك، كلما كان من السهل أكثر أن تقدم نظاماً بعيداً عن التشوش الكامل، ويمكن أن يبدو من الرائع أن تناقش قضية مقنعة، ثم تترك النتيجة إلى هيئة المحكمة لكي لا ترهبهم بالصياح، أو لكي لا تكون ثقيل الوطأة، ومع ذلك يثبت بحث في الاتصال اللغوي أنه من المفيد جداً أن تحدد النتائج بصورة واضحة.

مس وايومنج ضد مجل بنتهاوس: كيف أصبح «دولار لكل حالة اغتصاب»، ٢٦,٥ مليون دولار بحكم هيئة المحكمة

تم تتويج كيم برنج بالبطلة القومية الكبرى لدوران عصا الطبلة المزخرفة لعام ١٩٧٨، ومن هنا أصبحت مس وايومنج، واستمرت في تقدمي الوايومنج في مهرجان مس أمريكا. رأي كاتب في مجلة بنتهاوس كيم، تؤدي سحرها مع عصا الطبلة، ولكن الرواية التي ظهرت بعدئذ في بنتهاوس لم تملك شيئاً ذا علاقة بفوزها بجائزة الموهوبين في المهرجان ذلك العام. وكما حاولت كيم أن تفسر لهيئة المحكمة فيما بعد، ـ في أقل من ثلاثة آلاف كلمة ـ نقلتها بنتهاوس من أعظم مستخدمة لعصا الطبلة في الدولة، إلى أعظم فنانة على آلة نفخ في تاريخ العالم؛ حيث ادعت رواية بنتهاوس، أن مس وايمنج كانت رائعة جداً في الجاذبية الشفهية، لدرجة أنها تستطيع أن تجعل الرجل يسبح في الهواء بالفعل ـ كل هذا بدون إذنها، وبدون حتى إزعاج أنفسهم بتصنيف الرواية كخيال ـ مما جلب صيحات الوقحين، وصراخ الداعرين عليها جهاراً، ورسائل متروكة على سيارتها، واساءات أخرى، دمّرت كيم.

استخدم چيري سبنس، محامي كيم، ابتسامة فعّالة لتفسير ما حدث لكيم للقضاة: «لقد كان كما لو أنه قد تم اغتصابها؛ لأن الاغتصاب يتم عندما يستولي شخص ما على ما لا تريد أن تمنحه، وما فعلته بنتهاوس لكيم، كان الاستيلاء على سريتها، وسمعتها الجيدة،.... تلك التي باعتها لـ٢٥ مليون رجل ـ الذين شكلوا مجموعة قرّاء نسخة ذلك الشهر من مجل بنتهاوس. إنني أناقش أنه في كل وقت يقرأ شخص ما تلك المقالة، يتم اغتصاب كيم، وأن هيئة المحكمة يجب أن تعاقب بنتهاوس بتكلفتهم «مجرد دولار لكل اغتصاب»، دولار واحد لكل من ٢٥ مليون مشترك في نسخة ذلك الشهر.

ردت هيئة المحكمة بحكمها بـ٢٦,٥ مليون دولار: ١,٥ مليون دولار كأضرار لكيم و٢٥ مليون دولار لمعاقبة بنتهاوس، ما هو ثمن تشويه السمعة الجيدة لشابة، والأذى الناتج في حياتها؟ إن مثل هذه الأشياء ليس لها ثمن، ولقد ساعد سبنس القضاة في تقرير كيفية مساعدة كيم، عن طريق كونه واضحاً في طلبه: دولار لكل اغتصاب.

www.ibtesama.com

سيوجه محامي المحكمة الناجح القضاة بتعبيرات محددة ودقيقة، من الجملة الافتتاحية مباشرة، حتى النهاية، ولن يربك المحامي الناجح القضاة بترك الجملة فجأة راجعة لهم، ليقرروا ماذا يفعلون؛ فبالنسبة للمحامي، لكي تقرر شيئاً ما بتأثير: «أنصتوا واجعلوا عقلوكم منفتحة»، أو «أنصتوا وقدروا الشيء حق قدره» فإنه يعتبر ضعيفاً، وغير فعال، ويتم ترك القضاة بتلك الوسيلة بدون مرشد؛ فكيف يفترض أن يترجموا: «اجعلوا عقولكم منفتحة»، وما الذي يسفر عن ذلك؟

يصبح اعتذار النيابة نصراً للدفاع

كيف ذهب أوه چيه سيمبسون إلى الغروب؟

بصورة مباشرة من جملهم الافتتاحية، أربك المدعون في قضية أوه چيه سيمبسون، القضاة بعدم تحديد ماذا أرادوا بصورة واضحة ومباشرة: «في مناقشته الافتتاحية.... أخبر داردين هيئة المحكمة بصورة غير حكيمة جداً أنه في مسألة ما إذا كان سيمبسون مذنباً، أو غير مذنب: «فإن القرار قراركم، وانني سعيد أنه ليس قراري...» «مارسيا كلارك، أثناء اختيار هيئة المحكمة، قامت بوضع واحدة من أكثر الجمل التي تم وضعها عدم حكمه على الإطلاق لهيئة المحكمة بواسطة مدّعي: «يمكن ألا تفضلوني في تقديم هذه القضية، فلن أفوز بأية مسابقات شعبية لفعل هذا.»

استمر هذا الاتجاه في مناقشات جهة الادعاء الختامية، وكانت عبارة كريس داردين التي لا تصدق بصورة مساوية تقريباً، وغير الحكيمة بالنسبة لهيئة المحكمة في محصلته في نهاية القضية: «لا يريد أي شخص فعل أي شيء لهذا الرجل، ونحن لا نريد، ولا يوجد شيء شخصي بخصوص هذا، ولكن القانون هو القانون» (هل تتخيل كونك دفاعياً لهيئة المحكمة، بينما تصدق أن الشخص الذي تحاكمه ارتكب جريمة قتل عمد وحشية مزدوجة؟)» كيف يمكن أن يتم إقناع الأشخاص بصورة ممكنة بواسطتك، إذا لم يعرفوا ما تحاول أن تقنعهم به؟ كن واضحاً ومباشراً في طلب ما تريده ما فستعمل من أجلك كما فعلت من أجل فريق دفاع أوه جيه سيمبسون.

يطلب كوكران، في محصلته النهائية، بالضبط ما يريد: «يحافظ على نظام الشرطة إذن؟ إنكم تضبطون الشرطة، إنكم تضبطونهم عن طريق حكمكم، إنكم الأشخاص الذين أبعث لهم رسالة، ولن يفعلها أي شخص آخر في مجتمعنا.... لا يملك أي شخص الشجاعة... ربما أنكم الأشخاص المناسبون في الوقت المناسب في المكان المناسب، لكي تقولوا كفى، ولن نملك نحن هذا».

«... لا يمكن أن تكون أوضح في سياق الكلام، حيث وضح [كوكران] ملاحظاته، وأيضاً مناقشته الكاملة، لقد أخبر هيئة المحكمة أن الحقائق والدليل في قضية سيمبسون، والقانون القابل للتطبيق أيضاً، يحتاج إلى حكم أنه غير مذنب.»

www.ibtesama.com

ما الذي يعنيه: «قدروا الشيء حق قدره»؟ سيخبر محامي الحكمة الجيد القضاة مباشرة بما يريده: «مذنب» أو «غير مذنب».

طريقة # ٨١: كيفية استخدام النتيجة الواضحة للحصول على ما تريد

لا تربك المنصتين إليك في آخر دقيقة؛ فقد أخطأ كل من مارسيا كلارك، وكريس داردين، مع قضاة أوه جيه سبمسون، بالفشل في إعطاء نتائج محددة، وواضحة، وغير قابلة للخطأ.

أعط الأشخاص الذين تريد إقناعهم نتيجة محددة، ودقيقة للتركيز فيها، نتيجة ما يمكن أن تساعدهم في تشكيل تفكيرهم، بينما يصنعون القرار، واستخدم الأفعال، والتي تعتبر الجزء الفعال في الجملة، لكي تساعد الأشخاص في أن يدركوا حالاً ماهية الأفعال، التي تريدهم أن يتقبلوها.

قضية ضد مانع الحمل القاتل:
يطلب القاضي ما يأمريه التفكير السليم

كان الدالكون شيلد وسيلة مانعة للحمل معروفة بأنها تسبب أذى كبيراً للعديد من السيدات؛ فحاول أصحاب المصانع ايه اتش روبنز، أن يتجنبوا الشكوى من الشيلد خشية المزيد من القضايا، وكان القاضي ميلزلورد، في مواجهة موظفي ايه اتش روبنز ليتحملوا المسؤولية المشتركة بسبب الأذى الحادث، وكان واضحاً بصورة مطلقة فيما يريده، وإن قوة النصيحة تعتبر غير قابلة للإنكار:

«تحت توجيهك، استمرت شركتكم في ترك السيدات، عشرات الآلاف منهن، يستخدمن هذه الوسيلة، قنبلة أعماق مميتة في أرحامهن، جاهزة للانفجار في أي وقت... الأسباب الوحيدة الممكن تصورها في أنكم لم تلغوا هذا المنتج، هي أنها ستؤذي الميزانية، فتحذرون السيدات اللاتي يتم إيذاؤهن بالفعل، أنكم يمكن أن تكونوا مسؤولين قانونياً عن إضرارهم.... أيها الرجال المحترمون، إن الاعتراف مفيد بالنسبة للروح؛ فواجهوا بسالة ذنوبكم.

اعترفوا بالمسؤولية الشخصية التي تملكونها، بسبب هذه النشاطات لهؤلاء الذين يعملون تحت إشرافكم، وعالجوا هذا الموقف المشؤوم، وحذّروا الضحايا المحتملين، وعوضوا هؤلاء الذين تم إيذاؤهم بالفعل.»

إن استخدام القاضي لورد للأفعال مواجهاً الموظفين المشتركين، مثل ما هي الأفعال الممتازة التي يجب أن يتخذوها: «واجهوا»، «اعترفوا» «عالجوا»، «حذّروا»، و«عوّضوا» تزود كلها بخطوط هادية للفعل، واضحة غير قابلة للخطأ، ويمكن ألا يرغب الموظفون في تعقب هذه التعليمات، ولكن لا يوجد أي خطأ في ماهية توجيهات القاضي لورد.

www.ibtesama.com

اطلب بصورة مباشرة، وواضحة ما تريده؛ فمن المرجح أكثر بكثير أن تحصل عليه.

الخلاصة:

ستسهل المعرفة الشاملة لمبادئ الاتصال نجاحك بصورة كبيرة في الحصول على ما تريد؛ فإن فهم كيف يكون كل من المنطق والعاطفة ضرورين لعملية صنع القرار، سيساعدك على تشكيل تقديماتك، ومناقشاتك بصورة ناجحة. إن الطرق المستخدمة في مساعدة المنطق هي: الفكرة الرئيسة، والمناقشة ذات المواضيع الثلاثة، والترتيب، وقوانين الأولوية والحداثة، و البساطة والوضوح في الحديث، والعبارات الشاملة، وحقن الأفكار، والنتيجة الواضحة. ما إن يتم تشكيل النقاط الفاصلة الجوهرية إلى حد أن تتضمن وجهة نظرك أساساً راسخاً منطقياً، فستتضمن الإغراءات العاطفية التي يضعها سريان المفعول، وإن هذا حقاً تركيب رابح.

www.ibtesama.com

تطبيقات

المنطق واللغة: قائمة مراجعة للجوانب النفسية، والاجتماعية. الأساليب النفسية المصممة لزيادة قوة تأثيرك.

استخدم قائمة المراجعة هذه، لمساعدتك في جمع، وتوحيد الأساليب التي نوقشت في هذا الفصل.

١ـ ما هي فكرة قضيتك ؟ _____

_____

_____

٢ـ ما هي النقاط الثلاث المؤيدة لفكرة قضيتك؟

أ ـ _____

ب ـ _____

جـ ـ _____

٣ـ ما هي الحقائق المؤيدة لكل من نقاطك الثلاث؟

النقطة # ١ : _____

_____

_____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

النقطة # ٢ : _____

_____

_____

_____

_____

_____

النقطة # ٣ : _____

_____

_____

_____

_____

_____

٤ـ لاحظ استخدامك للغة:

أ ـ هل هي لغة سهلة؟

ب ـ هل توجد أية ألفاظ عامية، أو لا يفهمها إلاّ أصحاب المهنة؟

جـ ـ هل تشرح المصطلحات الفنية، أو غير المألوفة، ببساطة ووضوح؟

المصطلحات الفنية / وغير المألوفة: الشرح

١ # : _____ _____

_____

_____

٢ # : _____ _____

_____

_____

٣ # : _____ _____

_____

_____

www.ibtesama.com

٤ #: _____ _____

_____

_____

٥ #: _____ _____

_____

_____

٥ـ لاحظ استخدامك للعبارات:

أ ـ هل تعبر عن فكرة واحدة في كل جملة؟

ب ـ هل الجمل في قلب الموضوع؟

جـ ـ هل الجمل التي تستخدمها واضحة وسهلة الفهم؟

د ـ هل أفكارك تتتابع بصورة منطقية؟

٦ـ هل نقاطك مرتبة لإثارة الأثرالمطلوب؟ وكيف؟ _____

_____

_____

_____

_____

٧ـ هل رتبت الشخصيات، أو الأشياء، التي تقدمها لإثارة الأثر المطلوب؟ وكيف؟

_____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

٨ـ هل استخدمت عبارات شاملة لتقديم الموضوعات؟ وما هي؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

٩ـ هل استخدمت عبارات شاملة لإعادة تقديم الموضوعات؟ وما هي؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

١٠ـ هل حصنت الحاضرين ضد عبارات الطرف الآخر المخالفة لوجهة نظرك؟ وما هي نقاط الضعف التي أثرتها لدى الجانب الآخر؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

١١ـ هل استخدمت أسئلة بلاغية لشد انتباه الحاضرين لما تقول؟ وما هي؟ وهل يمكنك الإتيان بالمزيد؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

١٢ـ هل خاتمة كلامك واضحة؟ وما هي؟ _____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

ممارسة المنطق، واللغة

سجل ما تقدمه على شريط فيديو، أو شريط صوتي، ثم استمع لما قلت، واستخدم قائمة المراجعة التالية، لتقيم قدرتك على التأثير.

١ـ هل لقضيتك فكرة؟ نعم ـــ لا ـــ

٢ـ هل توجد ثلاث نقاط تؤيد فكرة قضيتك؟

نعم ـــ لا ـــ

٣ـ هل توجد حقائق تؤيد كلاً من نقاطك الثلاث؟

نقطة # ١ : نعم ـــ لا ـــ ليس بالقدر الكافي ـــ

٤ـ لاحظ استعمالك للغة:

أ ـ هل هي لغة سهلة؟ نعم ـــ لا ـــ بعضها ـــ

ب ـ هل يوجد بها أي مصطلحات لأهل المهنة؟ نعم ـــ لا ـــ بعضها ـــ

جـ ـ هل تشرح المصطلحات الفنية، وغير المألوفة بشكل سهل وواضح؟

نعم ـــ لا ـــ أحياناً ـــ

٥ـ لاحظ استعمالك للجمل.

أ ـ هل تعبر عن فكرة واحدة في كل جملة؟

نعم ـــ لا ـــ أحياناً ـــ

ب ـ هل الجمل التي تستخدمها في قلب الموضوع؟

نعم ـــ لا ـــ أحياناً ـــ

جـ ـ هل الجمل التي تستخدمها واضحة، وسهلة الفهم؟

نعم ـــ لا ـــ أحياناً ـــ

د ـ هل أفكارك تتتابع بصورة منطقية؟

نعم ـــ لا ـــ أحياناً ـــ

٦ـ هل نقاطك مرتبة لإثارة الأثر المطلوب؟

نعم ـــ لا ـــ أحياناً ـــ

٧ـ هل رتبت الشخصيات، أو الأشياء، التي تقدمها لإثارة الأثر المطلوب؟ وكيف؟

نعم ـــ لا ـــ أحياناً ـــ

www.ibtesama.com

٨ـ هل استخدمت عبارات شاملة لتقديم الموضوعات؟

نعم ـــ لا ـــ أحياناً ـــ

٩ـ هل استخدمت عبارات شاملة لإعادة تقديم الموضوعات؟

نعم ـــ لا ـــ أحياناً ـــ

١٠ـ هل حصنت الحاضرين ضد عبارات الطرف الآخر المخالفة لوجهة نظرك؟ وما هي نقاط الضعف التي أثرتها لدى الجانب الآخر؟

نعم ـــ لا ـــ أحياناً ـــ

١١ـ هل استخدمت أسئلة بلاغية؟

نعم ـــ لا ـــ أحياناً ـــ

١٢ـ هل خاتمة كلامك واضحة؟

نعم ـــ لا ـــ أحياناً ـــ

مع مراعاة الملاحظات السابقة، لاحظ عمليات التصحيح التي تشعر بأنها ضرورية لتحسين منطقك، ولغتك، لتكون مؤثراً، واستخدم قوائم المراجعة لأساليب المنطق، واللغة، لمساعدتك في تحديد كيفية عمل التصحيح اللازم.

www.ibtesama.com

FARES_MASRY
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

www.ibtesama.com

سبعة

الخطوة السابعة: اربح بالعاطفة

العواطف، لا يمكنك أن تراها، أو تتذوقها، أو تلمسها، أو تشمها، ومع ذلك، فإنها القوة الفردية الأكثر فعالية في الإقناع؛ فبدون العواطف لا يوجد أي جوهر، أو أية قوة لما نقول، وتصبح كلماتك غير واضحة، وتعوزها الحيوية.

إن تنقل الكلمات بتثاقل لا يفوز أبداً بقلب القاضي
مصير جهة الادعاء في قضية أوه چيه سيمبسون

عانت قضية جهة الادعاء في محاكمة سيمبسون بصورة خطيرة من قلة العاطفة:
«... إن ما كانت تفتقره مناقشات كلا المدعين [مارسيا كلارك، وكريستوفر داردين] بصورة كلية تقريباً، هو أي خيال، أو بلاغة، أو أسلوب خطابي؛ فلا يوجد شيء أكثر أهمية في إدراك نقطة مهمة، أكثر من مثال نابض بالحياة ومختار بصورة جيدة، أو استعارة، أو حتى قصة ظريفة، وإن الفقدان الفعلي للخطبة السامية عن طريق المدعين ـ كانت محاولاتهم القليلة جداً لطرح مثال، أو حكاية رمزية نابضة بالحياة... مبتذلة وغير واضحة ـ أظهر أن كليهما امتلك عقلية المحامين المشابهين للعامل البارع، المجهزين بصورة سيئة لأن يتم دفعهم في المرحلة المركزية، فيما تسميه وسائل الإعلام «محاكمة القرن»

بواسطة العواطف، يمكنك أن تحرك الجبال، وتغزو العالم، وتقنع الآخرين بأي شيء تريده، ويعتبر محامو المحكمة الناجحون، هم هؤلاء الذين يعرفون بصورة جيدة كيف يثيرون أحاسيس القضاة، ويحركون قلوبهم وأرواحهم، ويعرف محامو المحكمة العظماءأن المحاكمة لا يتم كسبها أبداً على أساس المنطق الصرف، بل يحتاج الأشخاص إلى العواطف لكي تحكم عقولهم.

www.ibtesama.com

القضية ذات العلاقة

ربح القاضي السابق في محكمة بنسلفانيا العليا، مايكل ماسمانو، ستين قضية من الأربع وستين قضية الأولى، ولقد نسب ماسمانو، المحترم إلى حد بعيد بين نظرائه، الكثير من نجاحه لإدراكه للطبيعة العاطفية للأشخاص:

«إن عدداً كبيراً من الأشخاص «يتلمسون» طريقهم أكثر مما يفكرون في طريقهم خلال الحياة، ولا يمكن أن يتم محو العواطف الأساسية، أو غمرها أبداً، وأن تتجاهلها في الحديث مع هيئة المحكمة هو أن تظهر عدم إدراك الحقيقة؛ في كل قضية، هناك شريحة من الحياة الفجة، مسلوقة، ومشوية، ومحمصة فوق النيران التي تنتج من الاحتكاك، والاصطدام بين كره الإنسان وحبه.»

إذن، لماذا كتبت تلك الفصول الستة السابقة؟ وإذا كانت العواطف فعالة جداً، فلماذا لم نقصر الأمر على هذا الموضوع؟ لأن العواطف تعتبر فعالة جداً لدرجة أنه عندما يتم احترامها، وتسخيرها، والتركيز عليها يمكنك ـ فقط ـ استخدامها في خدمة مناقشتك. إنها تستغرق كل الأمثلة: المهارات، والطرق في الفصول الماضية، لتزودك بأساس راسخ كاف بالنسبة لك، لكي تعمل بصورة فعالة مع العواطف.

كيف يستخدم المحامون العاطفة ليجعلوا القضاة يؤمنون بعدالة قضيتهم؟

كلما وثق القضاة في عدالة قضية المحامي بتحمس أكثر، كان من المرجح أكثر أنهم لن يكافئوا المحامي فقط بحكم قضائي رابح، ولكنهم يمنحون ذلك المحامي كل ما يطلبه، ثم البعض منه. وبمعرفة هذا، يدرك محامو المحكمة الجيدون، أنه من الأساسي أن تشغل مشاعر القضاة، ولكن كيف؟ كيف تشغل شيئاً ما محيراً جداً؟

إذا كان المنطق هو لغة العقل الإرادي؛ فإن العواطف هي لغة العقل اللاإرادي، وإن العواطف لا تتبع قوانين المنطق، بل تكون مبنية على التجربة الشخصية، وبالرغم من أن التجربة الشخصية لا تستسلم للتفكير، فإنها قابلة لسلسلة موثوق منهامن الطرق، وهذه الطرق تسهل الاتحاد الشخصي لهيئة المحكمة مع موكل المحامي، أو تجربة الشاهد من خلال شغل عواطف القضاة الخاصة، إما بصورة مباشرة، أو غير مباشرة. عندما يمكن محامي المحكمة القضاة من أن يشعروا بألم الشاهد كألمهم، وغضب الشاهد كغضبهم، يمكن أن يقنع المحامي القضاة الآن بعدالة موقف المحامي من قضيته. يتحدث چيري سبنس للعديد من محاميي المحكمة الناجحين، عندما يعلن: «لكي أستعد بصورة عقلية

www.ibtesama.com

لها [المحاكمة]، فإنني أركز في عدالة قضية موكلي، وفي غضبي، وإنني أتعلق بها، وأحتويها، وأشعر بها.... إذا لم يستطع المحامون الشعور بأن غضبهم يثور بسبب الظلم الواقع على موكلهم، فكيف يمكنك التوقع بأن تشعر به هيئة المحكمة، وتقيم العدل؟... إن المحامي الذي يفكر في الكلمات، ولكنه لا يشعر بها، سيبدو مخادعاً للقضاة الذين يشعرون، ولكنهم بالرغم من كلماته، يكونون قادرين على الإحساس بأن المحامي لا يشعر بها.»

إذا فشل المحامي في شغل أحاسيس القضاة، يمكن أن يظل القضاة غير منهمكين بسهولة بحالة الموكل، وبناء عليه يكونون سريعي التأثر بمناقشات المحامي المعارض.

إن العاطفة التي تنشأ عن الكلمة اللاتينية emovere، تعني أن تتحرك بعيداً، أو تتحرك بصورة كبيرة؛ فبافتراض أن تلك القرارات تم صنعها بصورة عاطفية، ثم يتم تدعيمها بصورة منطقية، يكون هدفك الأساسي في الحصول على ما تريد، هو أن تحرك الأشخاص بعيداً عن وجهة نظرهم الحالية بعناية إلى وجهة نظرك، ولكي تنجز هذا، يجب فعلاً أن تثير مشاعرهم بصورة كبيرة.

(القتل العمد) يتحول إلى قضية (اعتداء جنسي) على الأمراء التحول المدهش في قضية الإخوة مينندز

«كانت العبارات الافتتاحية لافتة للانتباه تماماً مثل أي شيءأراه في التلفاز؛ فلقد كنت حبيساً في حافة مقعدي بصورة مستمرة، وأعتقد أنني نسيت أن أتنفس لساعة ونصف! ولم يكن لدى محامي الادعاء ليستر كورياما أي شيء مدهش ليقوله، وكانت تعليقاته مختصرة، ووثيقة الصلة بالموضوع بشأن مدى الفتور والأنانية، والجشع الذي اعتزم أن يثبت أن المدّعى عليهم كانوا فيه، إلا أن محامية الدفاع ليسلي أبرامسون وضحت مباشرة، بقولها: «إن القضية ليست من قتل جوس، وماري مينندز، ولكن لماذا تم قتلهم؟» وقد تابعت لتمنحنا وصفاً مفصلاً لحد ما عن سنوات الإساءة الذهنية، والعاطفية، والبدنية، والجنسية، التي عاناها الأولاد بصورة مفترضة... للعديد جداً من السنوات التي شعروا فيها أنهم لا يملكون أي بديل في النهاية إلا قتل والديهم، في «دفاع عن النفس».

جذبت محامية الدفاع ليسلي أبرامسون أحاسيس القضاة، بإحداث فكرة رئيسة لقضيتها، بينما محامي الادعاء ليستركورياما اعتمد على التقديم الأكثر واقعية للحقائق. إنه لم ينجح؛ لأن العواطف تعتبر متممة لصنع القرار.

إنه من السهل أن تدرك كيف تكون العواطف مهمة، ويمكن أن يتم استخدامها بصورة فعالة عندما يناقش محامي المدعي، على سبيل المثال، قضية إيذاء شخصي، أو دعوى قتل غير شرعية، فإن طبيباً استأصل ـ عن طريق الخطأ ـ كلية سليمة من جسد

www.ibtesama.com

رجل ما، بدلاً من الكلية المصابة بالسرطان، يثير رد فعل عاطفي فوري، ويمكن أن يتصل القضاة بسهولة، ويفهموا اكتئاب الرجل. إن أهمية العواطف، وكيفية استعمالها بصورة فعالة، يعتبر واضحاً بصورة أقل بكثير فى قضية تتضمن قانون العمل المعقد، أو صراعاً ما بين شركتين، بسبب مخالفة حق النشر التي تضمنت ملايين الدولارات، ولكنها تركت القاضي العادي، غير مبال، وتعتبر تلك حقاً مشكلة؛ فإن ترك القاضي غير مبال، سيضيع القضية.

إنه في مواقف العمل، أو في المواقف غير العاطفية فيما يبدو، يكون استخدام العواطف هو الأكثر حسماً؛ لأنه باستخدام العواطف ـ فقط ـ ستجعل الأشخاص يتصلون بما يجب أن تقوله بطريقة ذات هدف. يعتبر محامو المحكمة الجيدون خبراء في تحويل قضايا العمل الأكثروضوحاً، والتي تعوزها الحيوية إلى قصص عن الجنس البشري مع الكثير، والكثير من الاحتكام العاطفي.

لص في وول ستريت: قضية المتهم ظلماً

قام فريد ه. بارتلت، الممثل لشركة دان برادستريت، في الدعوى القضائية المقاومة للتروستات المذكورة سابقاً المستهلة بواسطة شركة ناشونال بزنس ليستس، بتقديم إظهار رائع لاستخدام العواطف في قضية عمل. دارت المناقشات المقاومة للتروستات حول قضايا ما، مثل تعريف السوق التنافسي في مجالات المعلومات الائتمانية، وقوائم الأعمال، وهذه ليست مجالات تتضمن احتكاماً عاطفياً بالنسبة للغالبية الضخمة من القضاة.

بدلاً من مناقشة القضية بلغة مثل هذه القضايا الاقتصادية الموضوعية، أعاد بارتليت تعريف هذه القضية المعقدة بصيغة بسيطة، ذات احتكام عاطفي مباشر: شركة ناشونال بزنس ليستس، يديرون أعمالهم، في الحقيقة، منذ بدئهامن خمسة وعشرين عاماً مضت، على المعلومات المسروقة من شركة دان آندبرادستريت، وكانت الرسالة العاطفية التي دعمها بارتلت تكراراً هى: «إذن، فإنهم يسرقون منا [شركة ناشونال بزنس ليستس] طوال هذه الأعوام، والآن ينقلبون علينا، ويتهموننا بأننا الأشخاص السيئين، لا مفر!»

يمكن لهيئة المحكمة أن يمنحوا المساندة للغضب من الاتهام ظلماً؛ فإنه يحدث لكل شخص منا في موقع ما من حياتنا، ومع ذلك، يمكن أن يتصل القليل من القضاة بأية طريقة ذات معنى بالشركتين الأساسيتين المتعاركتين، بسبب قضية مقاومة التروستات. إنه فقط بعيد جداً عن الاهتمامات اليومية، والشؤون الشخصية للقضاة.

إذا ظل الأشخاص غير منهمكين، ومبتعدين عاطفياً عن الاهتمامات والقضايا، سيكون من الصعب جداً بالنسبة لك أن تقنعهم، وهذا هو سبب عدم الاهتمام بمدى

www.ibtesama.com

الصعوبة التي يمكن أن تكون، لكي تفسر العمل، ومثل هذه القضايا غير العاطفية الأخرى فيما يبدو في تعبيرات، يمكن أن تجرّب بصورة ذاتية، عن طريق الأشخاص الذين ترغب في إقناعهم؛ لأنه من الحيوي أن تقوم بهذا.

تعلم استخدام العواطف كما يفعل المحامون، لتكسب المشاركة الوجدانية مع قضيتك

تعمل العواطف بطريقتين أساسيتين في عمل المحكمة؛ فإنهم يكسبون المشاركة الوجدانية مع موكل المحامي وقضيته، ويمكّنون القضاة من أن يجربوا القضية بطريقة ذاتية.

كلمة تحذير: لا تعني «المشاركة الوجدانية» في هذا السياق الكلامي: «أن تشعر بالأسى من أجل شخص ما، بل تعني بالأحرى أن تدعم، وأن تكون في انسجام مع التصديق على شخص ما، أو قضيته؛ فإن جعل الأشخاص يشعرون بالأسى، لا تعتبر طريقة مقنعة فعّالة، وإنما يجعلهم يصدقون على وجهة نظرك».

تركز العواطف في الاهتمام بنواح خاصة من موقف ما، بدلاً من أنواع أخرى؛ فالعواطف تقرر ما الذي سيدخله الأشخاص في اعتبارهم، وما الذي يتجاهلونه.

القضية ذات العلاقة:

يعتبر كل شخص اتحاداً لنواح مختلفة؛ فيمكن أن يكون رجل ما، على سبيل المثال، جذاباً، ذكياً، ظريفاً، ومع ذلك يمكن أن يكون في نفس الوقت، خائناً إلى حد ما، وعدوانياً في الغالب، وإذا أحببت هذا الشخص ـ على سبيل المثال ـ فإنك تلاحظ نقاطه الجيدة: مدى وسامته، مدى ذكائه، مدى ظرفه، وستصرف النظر عن خيانته العرضية، وعدوانيته المتكررة الحدوث كـ (آه، إن هذا مجرد شيء تافه). مع ذلك، إذا كنت لا تحب الشيء التافه، وما تزال توجد نقاطه الرائعة، ولكن اهتمامك مركز، و بذلك بتناسب مع عواطفك؛ فإنك تلاحظ بصورة أولية خيانته، وعدوانيته، على سبيل المثال، وتكون غافلاً إلى حد ما عن تعبيرات وجهه، وذكائه، وظرفه: «إذن، فهو حسن المظهر وذكي، من يبالي؟ إنه شخص زائف، وميّال جداً إلى التوكيد الذاتي.»

تجعل العواطف بعض الحقائق أكثر بروزاً من الحقائق الأخرى؛ فعندما لا يتصل القضاة بطريقة مؤيدة بموكل المحامي، أو القضية، فسيتجهون إلى ملاحظة المناقشات التي تدعم مشاعرهم السلبية، وسيكسب المحامي المعارض. يتأكد محامو المحكمة الجيدون أن القضاة يتصلون بصورة عاطفية، وبطريقة مؤيدة بموكلهم، وقضيتهم، وسيلاحظ القضاة حينئذ تلك الحقائق، والمناقشات التي تتجه إلى تأييد مشاعرهم الإيجابية عن الموكل،

www.ibtesama.com

وسيصرفون النظر عن تلك التي تعتبر مضادة لذلك الشعور.

كيف تجعل الأشخاص مؤيدين لقضيتك؟ أظهرت دراسات هيئة المحكمة بوضوح، أن الحالة الأكثر فعالية لأن يظهرها محام ما، هي الإخلاص، والحماسة لقضية موكله.

القضية ذات العلاقة:

كان حماس مستر كوكران لموكله وواضح: «كان محصل كوكران النهائي لهيئة المحكمة أفضل أداء له في المحكمة، مقارنة بالأداء غير الحماسي، وغيرالواضح لمحامي الادعاء، وتحدث كوكران بمزيد من الإبداع، وحاسة التميز، بالرّغم من أن الحقائق كانت ضده... تحدث بمزيد من العاطفة».

إذا أردت أن تكسب تأييد الأشخاص لقضيتك يجب إذن أن تؤيدها؛ فالقضاة يكونون متأثرين بصورة مرضية بواسطة المحامي الذي يكون متحمساً بصورة ممكن إثباتها.» ولا يمكن لمحامي المحكمة أن تعوزه الحماسة لقضيته، وإذا كان المحامي كذلك، فسيكون القضاة كذلك أيضاً!

اشتعال الحماسة: دور الانفعال في قضية أوه چيه سيمبسون

في محاكمة أوه چيه سيمبسون، على سبيل المثال، كان المدعون فاترين تماماً في تقديمهم لقضيتهم، مما جعل القضية صعبة بالنسبة للقضاة لكي يصبحوا «متحمسين»، لأن ينتقلوا إلى رأي جهة الادعاء: «... لا يمكن أن يتوقع المحامي أن تؤمن هيئة المحكمة بقضيته، إذا اكتشفوا أنه لا يؤمن بها تماماً، ولا يوجد أي مجال للشك في عقلي أن كلارك، وداردين، كانا يؤمنان بقضيتهما، والمشكلة أنهما لم يظهرا هذا بوضوح لهيئة المحكمة؛ فقد كان كلاهما هادئين، وغير رسميين، إلى حد بعيد جداً في تقديمهم، ولم يكن هناك أية حماسة، أو أي انفعال، على الإطلاق. أما كوكران، وتشيك، الشخصان اللذان كان ينبغي أن يعانيا من المزيد جداً من الصعوبة في استجماع الحماسة، والانفعال (حيث إن موكلهما مذنب، وكان يجب أن يعرفا هذا) تحدثا باتقاد أكثر من محامي الادعاء، وفي الحقيقة كانت السخرية المحزنة ـ طوال المحاكمة ـ هي أن محاميي الدفاع بدوا يحاربون بعنف من أجل الظلم، أكثر من المدعين من أجل العدل.»

إن ثقتك العميقة بقضيتك، هي ما تدفع الآخرين للإيمان بها؛ فالأبحاث في القدرة الاجتماعية، تستنتج أن قدرة شخص ما على التأثير في الآخرين، تزداد مع تأكيده المتزايد على رأيه

www.ibtesama.com

الطريقة * ٨٢: كيف تعبّر عن الإخلاص، لتؤثر في الأشخاص بشكل إيجابي؟

هناك صعوبة مخبوءة ـ مع ذلك ـ إذ يجب أن يدرك القضاة أن إيمان المحامي بقضية موكله صادق، وهذا هو السبب في أن الاحتكام العاطفي الشديد الوضوح لا ينجح؛ فلا يتم إدراك أنه صادق، فلقد تغيّرت العصور، ولم تعد الإيماءات، والتعبيرات المثيرة للاعتقاد العميق، مقبولة كشيء صادق في قاعة المحكمة، وهذا ناشئ بصورة كبيرة عن التغيّرات في وسائل الإعلام. تتطلب السينما، والتلفاز، التمثيل الأكثر إخضاعاً مما يفعل المسرح، وهذا ناشئ عن حجم الصور على الشاشة، واستخدام الميكروفونات، ولقد أصبحنا معتادين على التعبير الأكثر تقيداً عن العاطفة، ومن المرجح أن نكون قد أصبحنا غير مرتاحين للإيماءات المقصود بها التأثير.

إف لي بيلي: دموع كثيرة جداً من أجل باتي هيرست

بالرغم من أن إف لي بيلي، أنجز بصورة جيدة بالتأكيد ـ كمحامي محكمة ـ إلا أنه يمكن ألا يكون أسلوبه مقنعاً الآن تماماً مثلما كان في الماضي؛ فلقد قام القضاة في محاكمة باتي هيرست (١٩٧٦) «بتقرير الاستياء الشديد من التصرف المثير، والمتغطرس لمحاميها، إف لي بيلي، وفي النهاية لم تصب باتي هيرست نجاحاً في أحكامهم.»

يسير محامي المحكمة على خط دقيق؛ فمن الناحية الأولى، لا يوافق القضاة على الطريقة السلبية، المتحفظة، ولكنهم لا يقدرون المحامي الذي يعبّر عن الإخلاص لموكله بطريقة أكثر مما ينبغي.

ينقل محامو المحكمة الناجحون الإخلاص بطريقة ما، يقدرها، ويفهمها القضاة بملاءمة تعبيرهم عن الإحساس بالفعل، كما هو موصوف في الفصل الثالث، وهذه هي كيفية تجنب محامي المحكمة للسلوك المثير، مؤكداً طوال الفترة القصيرة اتجاهاً للتكريس، والإخلاص لقضية الموكل.

الطريقة * ٨٣: كيف تستخدم الأحاسيس الإيجابية لكي تستميل الأشخاص؟

إن العواطف الإيجابية تعتبر جذابة بالنسبة لهيئة المحكمة، أكثر من العواطف السلبية، وسيولد «محامي المحكمة المشاعر المؤيدة بفعالية لموكله، لقضيته، بالاحتكام إلى الأحاسيس الإيجابية مثل الحب، والكبرياء، أو الإخلاص لمثل أعلى. إن الاحتكام إلى

www.ibtesama.com

الأحاسيس السلبية، أو العدائية، بمهاجمة المحامي المعارض، أو موكلهم، أو بتمزيق قضية المحامي المعارض بصورة تهكمية إلى قطع صغيرة، لا تولد التأييد لموكل المحامي، ويتم تجنبها عامة بواسطة محاميي المحكمة الجيدين؛ فإن أبحاث هيئة المحكمة تظهر على نحو منظوم، أن القضاة يتجهون إلى أن يكونوا ناقدين، ومستهجنين بصورة شديدة، للمحامين الذين ينغمسون في مثل هذا الاستخفاف، ويتم الإشارة إلى العدوانية المفرطة بصورة متكررة كخطأ أكثر شيوعاً في المحامي.

إن هذا يقتضي ضمناً سوء الفهم الخطير لتأثير الأحاسيس السلبية، وإن الأحاسيس السلبية نادراً ما تقنع، وعلى الأصح، تجعل الأحاسيس السلبية الأشخاص غير مرتاحين، ويتجهون إلى تجنبهم، خاصة عندما تبدو السلبية غير متجانسة.

شاهد يفقد فتوره، ويفسد شهادته، ويخسر تصديق قضاة قضية سيمبسون له

تحدث رون شيب، وهو أحد شهود جهة الادعاء في محاكمة أوه چيه سيمبسون، عن إخبار أوه چيه له بأنه يحلم بقتل نيكول، وفي الاستجواب، أصبح شيب محبطاً وغاضباً، وقالت القاضية آرماندا كولي: «إنني أراقب هذا وأفكر، لا تفسد هذا باستخدام الدموع، لأننا نصت إليك. إنك مهتاج عاطفياً الآن، فدعك من هذا، ما هي القضية هنا؟ هل تخبرنا هذا فقط لأنك غاضب منه غضباً شديداً الآن؟» واتفق القاضي كاري بير مع: «إنه يبدو غاضباً جداً منه، لدرجة أنه سيقول أي شيء لكي ينتقم منه، ومثلما أقول: إنني أنصت إلى كل شاهد وأفكر، من أين أتيت؟ فهل ستضعف ثقتك بنفسك هنا؟ لذلك شعرت أنه كان كاذباً.» إذا كان رون شيب قد احتفظ ببساطة بوجهة نظر أكثر إيجابية خلال الاستجواب، كان سيستبقي تأييد القضاة.

إن هذا ليس لتقول، مع ذلك، أن المحامي، أو الشاهد، لن يحصلا على لحظة غضب صادقة أثناء المحاكمة، على سبيل المثال، أو أن القضاة سيتحولون ضد المحامي الذي ينغمس في التعليق الساخر السببي. كل من تلك الأحاسيس، والأحاسيس السلبية الأخرى، لديها مكانها، ومع ذلك فلا يجب أن يشكلوا الاتجاه العاطفي الأساسي في مناقشتك، ويجب أن يتم استخدامهم بحرص شديد.

قوة التجربة المشتركة: كيف ينشئ المحامون صلة عاطفية مع القضاة، كأساس للإقناع؟ وكيف يمكنك فعل هذا أيضاً؟

لن يوطد محامو المحكمة الجيدون الصلة من خلال اللغة الجسدية، والصوت، وعكس الصورة فقط، إنهم أيضاً يوطدون الصلة عاطفياً؛ فمحامي المحكمة ينشد خلق التحيز

www.ibtesama.com

العاطفي بين قضية الموكل، والقضاة، ويجب أن يكون القضاة قادرين على المشاركة العاطفية مع حالة الموكل، إذا كان من الواجب أن يكونوا متقبلين لمناقشات المحامي لصالحه.

كيف تفعل هذا؟ يتم خلق الصلة العاطفية بنفس الطريقة ـ إلى حد بعيد ـ التي تخلق بها الصلة غير اللفظية، بتأكيد التشابهات بين نفسك، وبين هؤلاء الذين تنشد إقناعهم؛ فتذكر التعاقب: التشابه، الألفة، الصلة، الثقة، وأكد على التشابه بين قضيتك، وبين ما يحدث في حياة القضاة اليومية، بين اهتماماتك واهتماماتهم؛ فالأشخاص يحبون من هو مشابه لهم، ويشعرون بالراحة مع من هم حميمون بالنسبة لهم؛ فتحدّث مع الأشخاص عن التجربة المشتركة.

الرضا (ليس) مضموناً
مدينة نيويورك، وتلف سيارات مترو الأنفاق المخالفة للمواصفات

تحدّث آرثر ال ليمان، ممثلاً لنيويورك سيتي ترانزيت أوثوريتي، في دعواهم، ودعوى مدينة نيويورك، ضد شركة بولمان المتحدة، وشركة روكويل إنترناشونال، بسبب صفقة سيارات مترو الأنفاق المعيبة، تحدّث عن التجربة المشتركة في تفسير نقض الضمان: «الآن، هذه قضية، كما أشارت المحكمة، نقض اتفاقية، ونقض ضمان، وإن مصطلح «الضمان» مألوف لأي شخص اشترى في أي وقت مضى ثلاجة، أو جهاز تليفزيون، وهنا، نتعامل مع الضمانات لنوع آخر من المنتج والمستهلك؛ فالمستهلك مدينة نيويورك، وترانزيت أوثوريتي، والمنتج كان سيارات مترو الأنفاق.

بتعريف «الضمان» بلغة الثلاجات، وأجهزة التلفزيون، أثبت ليمان المشاركة بين اهتمامات موكله، والاهتمامات اليومية للقضاة، ولقد مهّد السبيل لرابطة بين موكله، وبين القضاة.

يتم تطوير الرابطة العاطفية تقريباً كالتالي: يعتقد القاضي: «لقد فهمت، أنه مثلما عندما أشتري جهاز تلفزيون جديداً تماماً، وكسر ولم يصلحه لي الشخص ـ حتى بالرغم من أنني حاصل على ضمان ـ حسناً، إنني أعرف ما الذي يبدو فيه هذا! إنه يبدو وكأنني تم سلبي توّاً بالاحتيال، وإنني أكره هذا؛ لذلك انكسرت السيارات النفقية لهذا الفتى، ولن يصلحه الصانعون ـ حتى بالرغم من أنه يحصل على ضمان ـ إن هذا مروّع!» الآن إنك تملك صلة عاطفية، معتمدة ببساطة على التجربة المشتركة.

سيؤسس محامي المحكمة الصلة العاطفية في جملته الافتتاحية، وسيستمر حينئذ في استخدام التجارب المشتركة طوال المحاكمة، لكي يظل القضاة متذكرين رابطتهم العاطفية

www.ibtesama.com

لقضية الموكل، ولكي تعيدهم مرة أخرى إلى جانب المحامي في أي وقت، يشعر فيه المحامي أن القضاة يتآلفون أكثر مع المحامي المعارض، وإذا كنت في موقف ما، حيث تحاول أن تدعم وجهة نظرك تجاه الآخرين المؤيدين لوجهات نظر مختلفة، يمكن أن ينحرف الآخرون بعيداً عن وجهة نظرك، لأنهم مائلون إلى وجهة نظر الآخرين؛ فاستخدم تقنية التجارب المشتركة في أي وقت تحتاج فيه إلى اصطياد هؤلاء الذين تحاول إقناعهم مرة أخرى عاطفياً، وإذا منحت الأشخاص أساساً عاطفياً للاتصال بقضيتك، فستجد أنهم يرغبون أكثر بكثير إلى أن يكونوا مقتنعين بأنفسهم بواسطتك.

تعلم استخدام رواية القصص، كما يفعل المحامون لإقناع الأشخاص

يتم ذكر قصة ما بصورة متكررة، بواسطة محامي المحكمة العظماء، كطريقة جديرة بالاعتماد عليها، وضرورية، ليكسبوا القضاة في جانبهم، ولكن لماذا؟ ما هو الذي يمكنك إنجازه بصورة ناجحة جداً من خلال رواية قصة؟ ولماذا يعتبر حيوياً من غير ريب في إقناع الأشخاص؟

طريقة * ٨٤، كيف تجذب انتباه الأشخاص؟

قبل كل شيء، تنال القصة انتباه القضاة؛ فإننا جميعاً نحب القصة، ولا يعتبر القضاة استثناء، ومن المرجح بصورة أكبر إلى حد بعيد، أن يجلس الأشخاص منتحبين، وينصتون إلى قصة ما، أكثر من الإنصات المتسم بالبساطة للحقائق؛ فالقصة أكثر إمتاعاً، ورواية القصة، التي تعتبر فنا قديماً، يتم تدعيمها بصورة هامة في هذا القرن بواسطة وسائل الإعلام، ويستخدم كل من التلفاز، والسينما، رواية القصة بصورة شاملة كأسلوب لنقل الأفكار، ويعتبر الأشخاص ـ بناء على ذلك ـ جيدي الاطلاع بصورة شديدة، ومتقبلين لشكل القصة. وبالرغم من أن رواية القصة تستخدم في شكلها الأكثر إتقاناً في الجمل الافتتاحية، فسيستخدم محامو المحكمة الجيدون رواية القصة طوال المحاكمة، في شكل مغلّف، كلما شعروا بانتباه القضاة يتحول؛ فاجذب منصتيك، بأن تروي لهم قصة ما، واحتفظ بانتباههم في الرواية لهم.

الطريقة * ٨٥، كيف تنظم حقائقك بطريقة ذات معنى عاطفي؟

ثانياً، فإن رواية قصة ما، هي طريقة يستخدمها محامو المحكمة لينظموا ما يجب أن يقولوا، وبذلك يمكن أن يصنع القضاة اتصالاً عاطفياً بها، وإن المادة التي لا يتم تنظيمها على شكل قصة، تعتبر صعبة في تجربتها بصورة عاطفية؛ فعلى سبيل المثال، يجد العديد من الناس موسيقا، أو فن الروّاد مقلقاً، لأن وسائل الإعلام هذه لا تروي قصة ما، ويجد الأشخاص من الصعب أن يتمتعوا بهذه الأشكال من الفنون، لأنهم لا يستطيعون الاتصال بها على مستوى الإحساس.

www.ibtesama.com

تكلفت دراجة الطفل ٨,٣٢٥٠٠٠ دولار بسبب السقوط: سكتافنر، ضد شركة سكوين بايسكل، وريل روود

قام فيليب ه. كوربوي، وهو أحد «العظماء» المعترف بهم في قاعة المحكمة، بتنظيم حقائقه في نطاق عاطفي ذي معنى، قصة، في عرض افتتاحي مثير للمشاعر بصورة خاصة. كان كوربوى يمثل داني سكتافنر، الشاب الذي أصبح غير قادر عقلياً، وبدنياً بصورة دائمة، نتيجة لسقوطه من فوق دراجة، في دعوى ضد داسكوين بايسكل كامباني، وريلرود ذا شيكاغو أندنورث، ويسترن ترانسبورتيشن كامباني. إن الحقائق التي قدمها كوربوي كانت عندما كان داني، وأصدقاؤه يركبون دراجاتهم على طول معبر السكة الحديدية الوعر الذي كانوا يعتبرونه مألوفاً جداً، سقطت العجلة الأمامية لدراجة داني، وسقط على الدراجة، وارتطم بالرصيف، وكنتيجة أصبح أعرج مدى الحياة، وهذه كيفية تقويم كوربوي لهذه الحقائق:

«هذه رواية عن عائلة نموذجية، لديها سعود الحياة، ولديها نحوسها، لقد قضت أوقاتاً رائعة، وقضت أوقاتاً محزنة، ولكنها كانت مثالاً عادياً يومياً لعائلة أمريكية، أو نصف أمريكية. تقابل بيري وچين سكتافنر، في وقت ما قبل عام ١٩٥٣، حيث عاش كلاهما في شيكاغو، والتحق كلاهما بالمدرسة الثانوية في شيكاغو؛ ولقد وقعوا في الحب، وتزوجوا في عام ١٩٥٣، وبدأوا في تكوين أسرة، وقد انتقلوا في عام ١٩٦٠ إلى ضاحية في أقصى الشمال، وكحقيقة واقعة، أيضاً في مقاطعة مختلفة تسمى ليك كونتي، حيث بدؤوا في تربية أطفالهم في هايلاند بارك، إلينوس كان هناك ثلاثة أطفال ناتجين عن هذا الزواج؛ ولد تيري عام ١٩٥٦، وولد چيمس عام ١٩٥٨، ودانيال، الفتى الذي تم إيذاؤه، ولد عام ١٩٦١، بعد حوالي عام من انتقالهم إلى الضاحية.

استمر كوربوي، واصفاً بالتفصيل الأحداث العادية لحياة داني الناشئة، حتى وصل إلى يوم السقوط، وروى لهيئة المحكمة بتفصيل شديد ومحدد، كل لحظة في ذلك اليوم، وهو يأخذهم معه من خلال وضعه نزولاً بكل شارع، وخلال كل انعطاف صنعه الأولاد، بينما يقودون دراجاتهم إلى الأمام في طريقهم إلى فيلم يوم السبت بعد الظهر، محدثاً إعادة تمثيل خيالية فعلية لتلك الركوبة، وفي النهاية، قامت قصة كوربوي بقيادته إلى لحظات حاسمة: «بينما كان داني يعتلي دراجته في هذه الخطوط للسكك الحديدية [في معبر السكة الحديد]، بدأ يثب فجأة، وأصبحت دراجته يتعذر السيطرة عليها، وعلى نحو مفاجئ، كان يثب ووصل في النهاية إلى الجانب الآخر من خطوط السكك الحديدية، وأصبح بعيداً جداً عن خطوط السكك الحديدية،عندما تفككت دراجته وانهارت إلى أجزاء، وسقط على الأرض. عندما سقط على الأرض، كان واضحاً فوراً لأصدقائه الذين وصلوا إليه أنه مجروح، وسأله أصدقاؤه عما حدث، ولم يجب فيما يتعلق بما حدث عند المعبر، لأنه لا يعرف، ولكنه قال فعلاً: «انجرح كتفاي»، وقالها بصوت عال، وكان يبكي، ثم قال: «انجرح كتفاي»، وكان أخف صوتاً، ثم لم يتحدث بعد ذلك؛ فلقد دخل في غيبوبة عميقة.»

www.ibtesama.com

في قاعة المحكمة، هناك مقدار عظيم من المخاطرة أكثرمن الاستمتاع؛ فسيتم اعتماد الكثير من قرار هيئة المحكمة على الاعتبارات العاطفية المجردة، لذلك فمن الحاسم أن يجعله المحامي سهلاً بالنسبة للقضاة، لكي يرتبطوا بقضية الموكل؛ فساعد هؤلاء الذين تحاول أن تقنعهم أن يضعوا صلات عاطفية هامة مع ما لديك لتقوله بتنظيم حقائقك في رواية. (انظر صـ٢٦٧).

نظم كوربوي الحقائق بمهارة، في نطاق رواية يمكن للقضاة أن يرتبطوا بها بسهولة، ولقد أعلن أيضاً مباشرة في البداية أن هذه رواية، رواية عن أسرة أمريكية عادية، ولاحظ كيف تفترض حالة داني البدنية، والعقلية، وثاقة الصلة العاطفية بالموضوع أكثر بكثير عندما يتم وصفه ضمن سياق كلامي في روايته النابضة بالحياة. يمكن للقضاة أن يمنحوا الدعم بصورة سريعة لنمو صبي صغير في ضاحية عادية، ويمكن أن يشعروا بالتأثر من إضعافه المفاجئ بقوة أكثر، بوضعه كما هو تجاه ستارة المسرح الخلفية لتلك البيئة، من أن يستطيعوا سماعها ببساطة موصوفة بذاتها، بأي طريقة، تعتبر الحادثة مأساوية، ولكن سقوط داني يعتبر أكثر إثارة للمشاعر، وبناء عليه أكثر إقناعاً، عندما يتم نسجها على شكل قصة.

يمكن أن يتم وضع أي حدث تقريباً على شكل رواية، مانحاً رغبتك في أن تكون خيالياً وإبداعياً، وتستحق القوة الإقناعية للقصة الجهد الذي يمكن أن تتطلبه مثل هذه المحاولة تماماً.

طريقة * ٨٦، كيف تسهل تجربة الأشخاص القوية، والمنجزة في حدث ما، أو موقف ما؟

إن الوظيفة الثالثة لرواية القصة في قاعة المحكمة، هي خلق إعادة تمثيل لأي حدث مفترض، غني جداً بالوصف التفصيلي الحسي لدرجة أن هيئة المحكمة ترى، وتسمع، وتشعر، بذلك الحدث بصورة واقعية، ويعتبر هدف محامي المحكمة، هو وضع وصف قوي جداً لدرجة أن القضاة يشعرون بمحنة الموكل، كما لو كانت محنتهم، ويكونون متأثرين بها، بمنح الدقة للمشاعر؛ فكيف يحدث هذا؟

من خلال مخاطبة الحواس؛ فالحواس، كما ناقشنا في الفصل الثالث تعتبر هي المدخل للأحاسيس، وتزودك رواية القصة نادراً بأداة ممتازة للاقتراب من الأحاسيس بواسطة الحواس. تحدّث بلغة كيف تبدو الأشياء؟ وماذا تشبه تجربتك؟ وما هي طبيعة الشيء الذي تريد أن تقنع الآخرين به؟ هل هو دافئ. بارد، ليّن، صلب، هادئ، مثير، مظلم، مضيء؟ هل هو مفاجئ، بطيء، انفعالي، قاس ومؤلم؟ كيف يبدو، يشبه، يذاق، يشم، يسمع؟ استخدم الكلمات الملونة الموصوفة في الفصل الثالث، لتساعدك على التعبير عن كيفية ظهور الأشياء.

www.ibtesama.com

القضية ذات العلاقة

هذه هي كيفية استخدام محامي المحكمة رواية قصة في تقديم الحقائق التالية: «د. بيترز، طبيبة أطفال في الثانية والثلاثين من عمرها، اصطدمت، وقتلت بواسطة سيارة بونتياك صفراء في موقف المستشفى المحلي.»

تعتبر الحقائق محزنة في حد ذاتها، تم فقد حياة شخص ما، ولكنها ليست مفطرة للقلب بصورة خاصة، وبرغم كل شيء، يجب أن نموت جميعاً في وقت ما. الآن، بإعادة ترتيب الحقائق في قصة ما، باستخدام الكلمات الوصفية لكي نحتكم إلى الحواس، هذا هو ما يمكن أن يحدثه محامي المحكمة من الحقائق: «تغادر د. بيترز، وهي طبيبة أطفال في الثانية والثلاثين من عمرها، عيادتها، كالمعتاد، حوالي السادسة مساء يوم الجمعة، وهي تجوب متمهلة خلال الموقف الخالي تقريباً، مسرورة من الطريقة التي مرّ بها يومها، وكان مريضها البالغ السابعة من عمره في الجناح الثالث من المستشفى، يستجيب بصورة بارعة إلى دواء اللوكيميا الجديد. تتوقف د. بيترز للحظة، لكي تتحادث مع زميل عن المركز الطبي الجديد الذي سيتم بناؤه قريباً، ثم تستمر في السير تجاه سيارتها، تشعر بالسرور، متعبة ولكنها سعيدة، مستمتعة بشمس أغسطس الدافئة لهذه الفترة المتأخرة من بعد الظهر، عندما فجأة، بسبب عدم وجود مكان فيما يبدو، أتت سيارة بونتياك صفراء تندفع بسرعة مباشرة نحوها، وهذا كل ما في الموضوع، قضت د. بيترز نحبها. يوجد فقط جسد ذو أطراف ميتة، يرقد ملطخاً بالدم على الأسمنت الصلب للموقف.»

هذه هي القصة، إنها تملك التأثير العاطفي الذي يحتاج محامي المحكمة أن يقنعهم به، لذا استخدم المحامي الكلمات الوصفية لكي يجذب عواطفهم من خلال الحواس، وبذلك يشعرون بمعاناة بيترز، ويخففونها بصورة منجزة، ويصبحون هكذا متقلبين لتفسير المحامي للحقائق.

نادراً ما تكسب الحقائق في حد ذاتها أي شيء، ولكن يكسب التقديم العاطفي للحقائق، وكلما كانت تفاصيلك الوصفية أكثر واقعية وتحديداً، كلما كانت روايتك للقصة أكثر إقناعاً؛ فالأشخاص يتصلون بسهولة أكثر بكثير مع التفاصيل الواقعية، والمحددة؛ ومثل هذه الحقائق تمنح البداهة، والواقعية لوصفك. (انظر صـ٢٧٠).

إن استخدام ويليامز للوصف التفصيلي المحدد، يجذب انتباه السامع إلى القصة، ويجعلها واقعية، وقابلة للتصديق؛ فإنه لا يقول فقط: «شاطئ بحيرة أورتا»، إنه «الشاطئ الغربي»، الأمطار ليست «غزيرة» بشكل معقول؛ إنها «أمطار مندفعة بغزارة نحو الجبل». وإن أعضاء فريق العمل لم يكونوا ـ ببساطة ـ «مختبئين في كنيسة ما»، إنهم كانوا مختبئين «في نفق صغير في السطح تحت السقف مباشرة» إنهم لم يعيشوا تماماً فوق

www.ibtesama.com

رؤوس الفرق النازية لمدة حوالي أسبوع»، لقد عاشوا هناك لمدة «خمسة أيام وخمس ليال». كل هذه التفاصل تجعلها سهلة بالنسبة للأشخاص، أن يحدثوا تجارب مرئية وحسية في خيالاتهم، سامحة لهم أن يجربوا الحدث الذي تصفه.

النازيون في الكنيسة: إثبات براءة الملازم آلدولكاردي.
استطاع إدوارد ويليامز، وهو محامي محكمة موقر، أن يروي قصصاً تبقي القضاة مسحورين؛ فعرض ويليامز الافتتاحي في الولايات المتحدة عام ١٩٩٦ ضد قضية لكاردي، يعتبر مثالاً نموذجياً لبراعته الفائقة في رواية القصة، وبإيجاز كلي، تم اتهام ليوتنانت آلدو لكاردي بقتل الرائد ويليام هولوهان، وكان كلا الرجلين متطوعين نازلين، مع الآخرين، خلف خطوط العدو في إيطاليا أثناء الحرب العالمية الثانية في حملة تبشيرية خاصة، تسمى «كريسلرمشن». في مدافعته عن لكاردي، استخدم ويليامز رواية القصة بصورة شاملة، فلاحظ استخدام الوصف التفصيلي الواقعي، المحدد في الفقرة التالية، المأخوذة من العرض الافتتاحي، حيث وصف ويليامز الأحداث التي مهدت السبيل إلى وقت وفاة الرائد هولوهان:
«في اليوم التالي انتقلوا [أعضاء حملة كريسلر] إلى الشاطئ الغربي في بحيرة أورتا، لأنه تم التأكد لهم أنه ليس مخبأ آمناً، وقد صعدوا إلى الجبال، ومكثوا هناك ليلة واحدة بأكملها في مياه الأمطار المندفعة في غزارة نحو الجبل، وفي الأول من نوفمبر تركوا الجبال، وذهبوا إلى مدينة كراسونا، وهناك قام أحد القسيسين بإخفائهم مرة أخرى، وفي هذه المرة أخفاهم في كنيسته في نفق صغير في السطح تحت السقف، وبعد ما تم إخفاؤهم، حضرت بعض الفرق النازية إلى جراسونا. كانوا يبحثون في كل ركن وكل صدع، وعاش أربعون منهم في الكنيسة تحت الأمريكيين لمدة خمسة أيام، وخمس ليال....»

الشيء الذي تريد أن تقنعهم به، كما كانوا هناك، كما لو كان قد حدث لهم، كما لو كان يهمهم، ويعتبر مثل هذا الدمج العاطفي الفعّال مقنعاً حقاً.

الطريقة * ٨٧: كيف تستخدم الأساطير، والقصص، المعروفة جيداً، بجاذبية عاطفية متقنة، «كصنارات الصيد»؟

يمكنك تنظيم سلسلة من الحقائق عاطفياً بطريقة هامة، وذات معنى، بوضع تلك الحقائق داخل بيئة أكبر لحياة الفرد، مثل الأمثلة المعطاة سابقاً، أو يمكنك تنظيم سلسلة من الحقائق بنفس التأثير بطرحها في سطور مألوفة، وقابلة للإدراك لقصة، أو شخصية ذات شهرة.

يستخدم محامو المحكمة القصص، والشخصيات التقليدية ـ غالباً ـ لتقودهم إلى تحويل قضاياهم إلى قصص جذابة، وتعتبر داڤيد أندچولياث، سيندريلا، الجميلة

www.ibtesama.com

والوحش، قصة كاين آند إبيل، ـ قصة البحث عن عمل ـ، على سبيل المثال، قصصاً معروفة في ثقافتنا، وقصصاً كبرنا معها وفهمناها، وفي المستوى الأعمق، تعتبر هذه القصص والخصيات نموذجية بشكل رئيسي؛ فهي تمثل تجارب ذات طراز بدائي، معروفة لكل البشر، وستوجد عبر الثقافات، وعبر فترات من الزمان. نعيّن مثل هذه القصص النموذجية بعداً عاطفياً عميقاً، يستجيب إليه الأشخاص بشكل غريزي تقريباً؛ فيعرف الأشخاص، عندما يسمعون مثل هذه القصة، على سبيل المثال، من هوالشخص الجيد، ومن هو الشخص السيئ، ويتم ترسيخ مغزى القصة في الذهن، كما كانت.

القضية ذات العلاقة:

على سبيل المثال، كان دفاع جيمس إف نيل عن جورج نيكوبولوس، في قضية إلقيس برسلي المذكورة منذ البداية، مبنياً على قصة نموذجية عن السامارتن الطيب، وبتحديد قضيته على شكل سطور قصة نموذجية رئيسة، أخذ نيل فائدة المثيرات العاطفية الفعالة الموجودة بالعقل. يعتبر سامارتين الطيب مقبولاً بصورة ثقافية، واجتماعية كشخص طيب»، وأصبح د. نيكوبولوس «شخصاً طيباً» من خلال الترابط.

نظم قصتك، وبذلك تقترح الشخصيات، أو سطور القصة النموذجية الرئيسة، وطابق قضية موكلك مع قصص «الأشخاص الجيدين»، فسيكون المبرر لذلك التوضيح ملازماً للقصة.

الطريقة * ٨٨: استخدم التشبيهات والأمثلة

لتساعد الأشخاص على الارتباط عاطفياً بهدفك.

تستخدم الأمثلة، والتشبيهات غالباً، بواسطة محامي المحكمة لكي يحدثوا ترابطاً بين الأفكار التي يريدون أن يوضحوها، والتجربة النابضة بالحياة للقضاة؛ فالأمثلة تقارن الأفكار، أو المواقف التي تعتبر متطابقة في بعض النواحي، ولكن ليست في الأخرى. على سبيل المثال، يمكن أن تتم مقارنة التعاون في الفريق الجراحي، بالتعاون في فريق البيسبول. إن معظم الأشخاص جيدي الاطلاع على البيسبول، والقليل، يعتبرون متعمقين في تفاصيل العملية الجراحية، والمقارنة بين المألوف، وغير المألوف، تدع غير المألوف يتم فهمه، على الأقل بلغة ما هو مطابق للموقفين، في هذا المثال ـ التعاون. (انظر إلى صـ٢٧٢).

أما التشبيهات، فتشبه شيئاً ما بالآخر، مستخدمة كلمة مقارنة مثل «تشبه» أو «مثل»؛ فعلى سبيل المثال، يعتبر التشبيه الشائع للعلاج النفسي بالجسر، ولكن كل

www.ibtesama.com

شخص تقريباً يعرف ما هوالجسر، وبمقارنة العلاج بالجسر، فإن اختصاصي المعالجة يباشر التجربة العامة (الجسر)، ويجعله أسهل بالنسبة للشخص العادي أن يفهم الفكرة المعقدة المختلفة (العلاج النفسي).

الكشف عن شرك الموت النووي: سيلكوود ضد كير ـ ميكجي

كانت كارين سيلكوود، التي كانت تستخدم البلوتنيوم في العمل في مصنع كير ـ ميكجي أوند، على حافة كشف الحالة الصحية، والحالات الوقائية الرديئة في المصنع، والذي يضع العمال في مخاطرة كبيرة للتلوث، والتكشف عن سرطان مستحث عن طريق البلوتنيوم، عندما تم قتلها في حادث سيارة، قدم والد كارين، بيل سيكلوود، دعوى ضد كير ـ ميكجي بالأصالة عن أحفاده، وكان الغرض الحقيقي للدعوى، هو كسب مكافأة كبرى، حيث لن يتم السماح بمثل هذه الحالات الصحية السقيمة في أية محطة ذرية مرة أخرى.

إن أحد الخبراء الرئيسين لجانب الادعاء، هو د. جون جوفمان. كان د. جوفمان، وهو طبيب وكيميائي في علم الذرة، مضطراً إلى التفسير لهيئة محكمة، مدينة أوكلاهوما بلغة يستطيعون فهمها بصورة واضحة، ويستطيعون إقامة علاقة سببية بكيفية تسبب الكميات الدقيقة الصغر من البلوتنيوم في سرطان الرئة: «عندما يقول الأشخاص أن الكميات القليلة من هذا، لن تؤذيك [والذي ادعاه كير ـ ميكجي]، فإنه من المنافي للعقل أن يتساءل أحدنا كيف يمكن أن يعتقد أي شخص هذا، فإن توقع أن جسيم ألفا سيجتاز خلية ما، ولن يسبب ضرراً رهيباً يشبه اصطدام معول الثلج بساعة سويسرية أنيقة، أو تصويب الرشاش ناحية جهاز التلفاز، وقول أنه سيعمل على نحو رائع تماماً» يعتبر البلوتنيوم، وجسيمات ألفا، مواد لا يصادفها معظم الأشخاص أبداً، بينما تعتبر معاول الجليد، والساعات الأنيقة، والرشاشات، وأجهزة التلفاز، أشياء مألوفة، وإن تزويد القضاة بمثل هذه المقارنات، تسمح لهم بالإدراك التام، والفهم لأسباب الأذى الإشعاعي وبناء عليه، يصبح من الممكن لهم أن يصدروا حكماً قضائياً لصالح عائلة سيلكوود.

إننا نستخدم الأمثلة، والتشبيهات باستمرار في حياتنا اليومية، بدون التفكير فيها كأدوات اتصال محددة، وكل ما لديك لكي تفعله حتى تستخدم الأمثلة، والتشبيهات بفعالية، هو استخدامها بتروّ، كيف؟ خذ شيئاً ما من الخبرة العامة، وقارن حقيقتك المحددة بتلك الخبرة العامة؛ على سبيل المثال، تخيّل أن الحقيقة المحددة التي لديك، ممثلة بواسطة الكلمة "it" في الجمل التالية: «إنها تشبه عرضاً لأشياء قيمة للأشخاص الذين لا يستطيعون تقييمها»، «إنه الاختلاف بين الليل والنهار»، «إنه واضح مثل النهار»، «إنها تولع به، مثل ولع السمكة بالماء»، «إنه يشبه كلباً يخطئ القصد.»... إلخ.

تعتبر الأمثلة، والتشبيهات حاسمة للعمل الناجح في المحكمة لسبب بسيط، هو أن القضاة ينحدرون من تنوعات المواقف النابضة بالحياة، ويحتمل، أو لا يحتمل، أن

www.ibtesama.com

يملكوا أية خبرة مع النقاط الفاصلة للقضية، وإن الأمثلة، والتشبيهات، بمقارنة القضية القانونية بشيء ما مفهوم، ومجرّب عموماً، تدع القضاة يتصلون، ويرتبطون عاطفياً بالقضية.

موضوع فيلم هوليودي يلقي الضوء على الحقيقة هالينان ضد سان فرانسيسكو وآخرين

قام تيري هالينان، وهو أحد محامي المحكمة الأكثر شهرة في سان فرانسيسكو، باستخدام مثال محكم، وممتع جداً، لكي يوضّح لهيئة المحكمة كيف يقيمون الخلافات المتضاربة لشهود البيان للدفاع. يمثل هالينان جانب الادعاء، وهو وابنه، في قضية تيرنس هالينان ضد مايلك چيه برادي، مدينة وإقليم سان فرانسيسكو، ونوربيرت تيبرز:

«منذ بضع سنين مضت، كنت في مدينة أخرى، وأخذني صديق إلى مؤسسة تجارية، والتي اعتقد أنها ستكون ممتعة، ولقد سرنا نزولاً إلى نوع غريب من الشوارع، ذات بيوت من الطراز القديم في كل جانب، ومظهر غريب، وأشجار ذات مظهر اصطناعي، ولا يوجد حياة فيها، لا توجد حركة مرور على طول الشارع المرصوف بالحصى، ولا يوجد طيور تغني على الأشجار، ولا صوت، أو إشارة خلف النوافذ، ثم وصلنا إلى أحد البيوت حوالي صف ونصف، وكان الباب مفتوحاً وبالخلف كان هناك قضبان معدنية، اثنان بأربعة، تدعّم الحائط. إنه لم يكن منزلاً على الإطلاق، لقد كان مظهراً كاذباً لمنزل، إعداد لصورة مثيرة للمشاعر، لقد كنا في استوديو هوليود. إنني لست مضطراً أن أعود إلى المنازل الأخرى، لكي أكتشف أنها مظاهر كاذبة، أيضاً، وإنك لست مضطراً للرجوع وفحص كل شيء قاله هؤلاء الرجال، لتقنع نفسك أنه لا يمكنك أن تضع للحظة ثقة في أي شيء فردي يعبرون عنه.

إن المقارنة بين تنكر واجهة المبنى كمنزل، وتنكر لفظي في موقف ما كحقيقة تعتبر مقارنة فعالة؛ فاستخدام الأمثلة، والتشبيهات، لتمنح هؤلاء الذين تنشد إقناعهم وسيلة للاتصال بصورة عاطفية بأهدافك، بمقارنة هذه الأهداف بشيء ما مفهوم، ومجرّب عموماً.

طريقة # ٨٩: استخدم الأمثلة، والتشبيهات، لتحقيق التركيز، والتأثير على قضية ما

بالإضافة إلى ذلك، تمكن الأمثلة، والتشبيهات محامي المحكمة من التركيز في قضية ما بصورة قوية، وبذلك تصبح أهدافهم متصلة بصورة فعّالة (انظر إلى صـ٢٧٤).

إن فكرة اشتهاء الموتى، تعتبر مرّوعة لمعظم الأشخاص، وبواسطة هذا المثال البسيط،

www.ibtesama.com

كانت مس فيرستين قادرة على إثارة عواطف القضاة بربط سلوك د. تيتشر بشيء ما معيّن بالفعل، كشيء شنيع في ثقافتنا، وتم تبليغ هدفها بفعالية.

قضية طبيب الأسنان المشتهي للموتى:

قامت محامية المقاطعة ليندا فيرستين، في محاكمة مارفين تيتشر، وهو طبيب أسنان متهم بجعل عدد من مرضاه النساء يشتركن في اتصال جنسي معه، عندما يكن في حالة تخدير، ومتصلة بفقدان الحس، وبمقارنة أفعال تيتشر بأفعال المشتهي للموتى، مع الإختلاف، لأنه في حالة د. تيتشر، كانت الأجسام ما تزال مفعمة بالحياة.

عندما تستخدم مثالاً لتساعد الأشخاص في تعيين هدفك، وبمعنى من المعاني، ينفذ المثال عمل الإقناع لك، ويشعر الأشخاص بالفعل بأنهم على صلة بالمثال؛ فيعتبر مشتهو الموتى أشخاصاً مريضة وسيئة، كما تعتبر المنازل في إعداد الفيلم بدون مادة، وبناء عليه غير ذات فائدة في العالم الواقعي، ويتم نقل هذه المشاعر لنقطتك الأساسية، طالما يعتبر مثالك تشابهاً واضحاً.

الطريقة * ٩٠: اختر أمثلة، وتشبيهات ذات جاذبية عاطفية لسامعك المستهدف

إن اختيار الأمثلة، والتشبيهات الملائمة، يمكن أن يكون دقيقاً، خاصة عندما يتعامل مع قضايا تقنية معقدة بصور شديدة.

وعد ببيع سيارات رولزرويس، وتم تسليم سيارات إدسيل. كيف خسرت شركة روكويل انترناشونال، أمام ذا نيويورك سيتي ترانزيت أوثوريتي؟

قام آرثر إل ليمان، في القضية المذكورة سابقاً لنيويورك سيتي ترانزيت أوثوريتي، ضد شركة روكويل إنترناشونال، باختيار أمثلته، وتشبيهاته بمهارة، عندما قارن سيارات مترو الأنفاق المشتراة من شركة روكويل، والتي ادعت ذا ترانزيت أو ثوريتي ضد شركة إدسيل أن السيارات بها خلل:

«لأقدم لك القضية بإيجاز كلي، سيظهر البرهان هنا، أنه عندما كانت الشركة المدعى عليها تبيع وتروج R-46 [سيارات الأنفاق] للمدينة، فإنهم روجوها كما لو كانت سيارات من طراز رولزرويس لصناعة قطار الأنفاق: سريعة، وآمنة، وهادئة، ودائمة لمدة طويلة. وسنريك أنهم لم يسلموا رولز رويس، لقد سلموا سيارات ماركة إدسيل، وهذا إخفاق؛ فالسيارة متهالكة بمعنى الكلمة».

لم تكن المسائل الهندسية التي تم مناقشتها بشأن السيارات النفقية صعبة الفهم،

www.ibtesama.com

فلقد كانت مستحيلة بصورة فعلية بالنسبة للشخص العادي أن يتصل بهم بصورة عاطفية. كم منا يمكن أن يتصل بمستوى عاطفي بمناقشة صدوع في أذرع الروافد المستعرضة للسيارات النفقية؟ مع ذلك، يتم تدعيم رولزرويس، وإدسيل كرموز ثقافية للتفوق والفشل، بصورة خاصة، وبعتبر التفوق والفشل من السهل اتصالهم بمستوى عاطفي.

فيما بعد، في غضون مناقشته الختامية لهذه القضية، قارن ليمان، الذي استخدم المثال، والتشبيه بصورة بارعة، جهات الدفاع المقدمة بواسطة محامي روكويل بالأرانب الآلية:

«إنني أطلق عليهم الأرانب، لأنهم يذكرونني بالأرانب الآلية التي يحصلون عليها في حلبات السباق، عندما يكون لديهم سباقات عدو للكلاب، ويتم ترك الكلاب مفكوكين، ويطاردون الأرانب الآلية، وينفقون الكثيراً من الطاقة، وبالطبع، لا يمسكون بها، ويرجعون مضطربين جداً، جداً. وهم يضعون كثير من الأرانب مفكوكين في قاعة المحكمة هذه، وإنني أنوي الآن أن أتعامل معهم، وأظهر لهم أنهم لا شيء أكثر من ذلك، إنهم لا شيء إلا دفعات زائفة مخادعة.»

إن المثال في الأرانب الآلية، يعتبر قوياً بشكل رائع، ويجذب الحواس بصورة سريعة، لأنه يشير إلى شيء ما معظم الأشخاص في ثقافتنا يدركونه ويتصلون به؛ فإنه يمنح تركيزاً عاطفياً للقضاة، بيما يتشاورون تركيزاً موجهاً بواسطة ليمان نفسه، وإن هذه طريقة أصيلة ويستحق الشخص تطويرها جيداً.

تعرّف على طبيعة مستمعيك أو فكر في أي من الأمثلة والتشبيهات، ستملك احتكاماً عاطفياً أكبر بهؤلاء الذين تحاول إقناعهم. فيما وراءنطاق الأساطير، والقصص الثقافية، فإننا نفهم جميعاً، وتتصل بصورة عاطفية، وهناك وفرة من التجارب، والمواقف المشتركة من الناحية الثقافية لكي نستمد منها، مثل الأدسيل والأرانب الآلية التي استخدمها ليمان. بينما تجول في حياتك اليومية، عزّز «خزانتك الشخصية الثمينة» بأمثلة وتشبيهات فعّالة عاطفياً، جاهزة لكي تسحبها مباشرة عندما تحتاجها إلى أبعد.

الطريقة * ٩١: تجنب المشاكل المتوارثة عند استخدام الأمثلة

بالرغم من الأمثلة فعالة تماماً، إلا أن هناك مشاكل في استخدامها، حيث إن العديد منها اكتشفه محامي المحكمة مما أثار أسفه، ويجب أن تتم مواجهة هذه المشاكل.

تأكد أن مثالك دقيق: قبل كل شيء، إذا لم يكن المثال الذي يقدمه المحامي دقيقاً ١٠٠٪، يمكن أن يأخذ المحامي المعارض هذا المثال، ويحوله ضد المحامي؛ فإذا كنت تستخدم مثالاً لفريق كرة القدم، على سبيل المثال، فستحتاج أن تكون واعياً أنه بالرغم من أن فريق كرة القدم يمكن أن يكون مؤلفاً من أشخاص يؤيدون بسرعة، وتلقائية، بعضهم البعض خلال اللعبة، يمكن أن يكون مؤلفاً من الظهير الربعي «الحاد المزاج»، وبعض اللاعبين الساحطين.

www.ibtesama.com

كن واثقاً أنك تجهز مثالك بالداخل قبل الاستعمال، مثبتاً أنه لا يهم كيف يتم تحويله هنا وهناك، فإنه مازال يعمل من أجلك، ويمكن أن يكون إعداد الفيلم لا شيء أكثر من مظهر كاذب، على سبيل المثال، لا يهم كيف تنظر إليه. لا يوجد أية مظاهر قابلة للاسترداد في الإدسيل، وهذه أمثلة جيدة، ومقدمة في السياق الكلامي للقضايا.

ثانياً، تجنب المبالغة: فمحامي المحكمة يجب أن يكون حريصاً في ألا يبالغ، أو يفرط، في خلع صفة عاطفية ما على القضية باستخدام الأمثلة، فإن هذا يفيد فقط في منح ذخيرة حربية للمحامي المعارض. كن واثقاً أنه يمكنك تدعيم مثالك بمناقشة واقعية مفصّلة؛ فإذا لم تكن مس فيرستين قادرة على تقديم الحقائق التي تدعم مثالها عن مشتهي الموتى بصورة حقيقة، وإذا، على سبيل المثال، كانت النساء اللاتي مارس د. تيشر الجنس معهن يقظات، وواعيات، وغير متقبلات لهذا، فإن مثل هذه المقارنة ستكون مضحكة، لأن المصيدة العاطفية الزائفة تعتبر مهلكة.

ثالثاً، كن واثقاً أن مثالك يرضي الشخص الذي تحاول إقناعه فمحامي المحكمة يتخذ ـ دائماً ـ حذراً كبيراً، لكي يلائم المثال هيئة المحكمة الخاصة التي يخاطبها في الوقت الحاضر. وإذا كان الشخص الذي تريد أن تقنعه صغير السن لحد ما، فإن الأمثلة عن الاكتئاب يمكن أن تملك تأثيراً ضئيلاً، وإذا كانت المجموعة التي تخاطبها نساء، يمكن أن تكون الأمثلة الموجهة نحو الرياضيات غير ذات جدوى؛ ففكر بحرص فيما هي الخبرات النابضة بالحياة للشخص، أو المجموعة، واختر الأمثلة، والتشبيهات من تلك الخبرة النابضة بالحياة.

أخيراً، اختر الأمثلة من خبرتك الخاصة واختر الأمثلة التي تكون مفهومة بالنسبة لك؛ فلا يمكن أن يكون مقنعاً في مناقشة شيء مما لا تعرف أي شيء عنه، وكن واثقاً أن المثال هو المثال الذي تفهمه، وتتصل به بصورة شاملة؛ فلا تستخدم المثال من البيسبول ـ على سبيل المثال ـ إذا لم تكن تعرف أي شيء عن اللعبة. ضع نصب عينيك أن إخلاصك، هو الأداة المقنعة الرئيسة، ويجب أن تثق بصدق في قيمة مثالك، لكي تكون فعالاً.

كيف يمكنك استخدام التكرار، والعبارات الأخاذة، «والكلمات المتعلقة بالنقود»، كما يفعل المحامون لكي يدعموا أهدافهم؟

يعتبر التكرار، والعبارات الآسرة، و«الكلمات ذات العلاقة بالنقود»، وسائل يستخدمها محامو المحكمة في تدعيم أهدافهم، ولا يمكنك تعيين موقفك فقط، وتتوقع من الأشخاص أن يتصلوا به عاطفياً في الحال، فإنه لن يحدث؛ فالأشخاص يحتاجون إلى إبقاء الاتصال خلال صنع قرارهم مدعماً في أوقات عديدة، وبطرق عديدة، لكي يكون قوياً بدرجة كافية. إن السبب في أن الأساطير الثقافية، على سبيل المثال، تملك مثل

www.ibtesama.com

هذه القوة، هو أننا نسمعها ونراها بصورة متكررة طوال حياتنا، وأساليب تعبيرية متنوعة. داڤيد آند چولياث، على سبيل المثال، هو موضوع متكرر في الأدب، والأفلام السينمائية، والأغاني الشعبية، والقصص التي يحكيها الأشخاص، والنكت، والإعلانات، وأكثر من ذلك؛ فدعم الاتصال العاطفي الذي تريد من الأشخاص أن يصنعوه لأهدافك، باستخدام الطرق القيمة التالية.

الطريقة # ٩٢: كيف تستخدم التكرار؟

يمكن أن يبدو التكرار طريقة مبسطة، ولكنه طريقة فعالة على نحو مدهش؛ فالتكرار المطلق يخلق الاعتياد على فكرة ما، أو حدث ما، وذلك الاعتياد يقود إلى الولوع، وإننا نتجه إلى التفاعل غالباً مع الأشخاص، والمواقف التي نحبها، ونتجنب أولئك الأشخاص، والمواقف التي نكرهها، ويستخدم محامو المحكمة الناجحون التكرار طوال العمل المحكمي: تكرار الأفكار الرئيسة، والأهداف، والمناقشات الرئيسة، وتكرار العبارات الآسرة.

الطريقة # ٩٣: كيف تستخدم العبارات الأخاذة؟

العبارات الآسرة، هي عبارات مصممة لكي تأسر جوهر الفكرة، ويتم استخدامها تكراراً مرة أخرى، وإننا أمة العبارات الآسرة، ونتجه إلى التحدث بمقدار عظيم، بالعبارات الأخّاذة.

إننا رقم واحد
جيل البيبسي
ينبغي أن ننتصر
تحصل الشقراوات على استمتاع أكثر
اشتر الآن، وادفع فيما بعد
ترياق الحضارة

وهكذا، لا توجد مصادفة أن مصممي الإعلانات يستخدمون العبارات الآسرة بصورة شاملة تماماً، مثلما يفعلون، وأظهر بحثهم كيف يستجيب الأشخاص بسهولة للعبارات الآسرة، وكيف يتذكر الأشخاص المنتج بصورة جيدة، عندما يكون متصلاً بعبارة آسرة، كما تتضمن العبارات الآسرة وظيفة مفيدة من غير ريب؛ فعندما يتم تعيينها، يعرف كل شخص ماذا يعنون، ويمكن أن يتم تكرارها بصورة لا نهائية، لكي يدعموا الفكرة. (انظر صـ٢٧٨).

عندما يشير المحامي لموكله «كضحية»، فإنه يستخدم هذه الطريقة، وإن التعيين المتكرر للموكل «كضحية» سيقود هيئة المحكمة إلى أن يعينوا الموكل مستر سميث، ليس كشخص سليم.

www.ibtesama.com

الجيد، والسيئ، والبشع
طبيعة شهادة المقدم أوليفر نورث

استخدم المقدم نورث، العديد من العبارات الأخّاذة أثناء شهادته، والتي سهلت بشكل كبير، الوصف المؤيد لأفعاله، على سبيل المثال: «لقد أتيت هنا، لكي أقول الحقيقة ـ الجيد، السيئ، البشع ـ ولكي أتقبل مسؤولية ما فعلت، وإنني لن أتقبل مسؤولية ما لم أفعله.» عندما تجد العبارات الآسرة، لكي تصف أهدافك، وأفكارك، فإنك تنضم إلى وسيلة إقناع جاهزة وفعالة.

ذو العدد الوافر من الأدوار الأخرى (أب، أخ، مصرفي، متعصب للعبة الكرة اللينة)، ولكن شيئاً واحداً فقط: «الضحية»، والذي يعتبرما يريده المحامي بالضبط، وبدقة.

إن العبارات الأخّادة تعتبر بصورة أساسية طريقة لوصف شخص ما، أو شيء ما، بنزعة عاطفية، وبذلك سيصل الأشخاص إلى إدراكه بنفس الطريقة؛ ففي المثال المذكور آنفاً، يصف المحامي الموكل «بالضحية» يعتمد، لأنه سيكون في صالح المحامي أن تمعن هيئة المحكمة النظر في حالة الموكل كضحية، وليس في نجاحه كمصرفي، أو سمعته كفاسق، ويمكن أن يتم تطوير العبارات الآسرة بسبب أية قصة ترويها، لتدعيم تلك القصة بينما تستمر في تقديمك، أو بسبب أي مثال تستخدمه لتدعيم ذلك المثال.

القضية ذات العلاقة

في كل مرة تشير مس فيرستين ـ في القضية المذكورة سابقاً ـ إلى نشاطات مستر تيتشر الجنسية «كاشتهاء للموتى»، تذكر القضاة بالنزعة العاطفية، التي تظهر النشاط الجنسي بها غير مقبول، وشنيعاً تماماً، وفي النهاية، يصبح من الصعب أن يفصل الشيء، أو السلوك، من نزعة الوصف.

مع ذلك، فإن الاقتناع بهذه الطريقة، يعتمد على التقييم الدقيق لما يمكن أن يكون عبارة آسرة قوية، ويمكن أن تضعه في مضمون قلبك، وإذا لم توجد بينه صلة قوية كافية لإثبات النزعة العاطفية، التي تحاول أن تثبتها، فإن العبارة الآسرة إما أنها لن ترسخه، أو سوف تستعمل ضدك. إنه ليس بشأن اختراع عبارة آسرة لتغير الأشياءبطريقة، أو بأخرى، في تقديم لصالحك، ولكن بالأحرى فإن استخدام العبارة الآسرة كطريقة للتعبير عن الحقيقة العاطفية؛ تتأصل في الموقف، أو الشيء الذي توصفه.

www.ibtesama.com

يمكن أن يكون التفكير في الفكرة الرئيسة لقضية محامي المحكمة، كنوع خاص من العبارة الآسرة، إنها العبارة الآسرة، أو الشعار المستخدم تكراراً مرة أخرى، والذي يلخص ما الذي يحدث في القضية.

قضية ذات علاقة

كان كوثران موهوباً بصفة خاصة في إيجاد، واستخدام العبارات الآسرة، لكي يوضح الأفكار الرئيسة لقضيته: «مباشرة من العبارة الافتتاحية لكوكران....، قال الدفاع: إن دليل الدم لجهة الادعاء «ملوث»، ومن ثم كانت مناقشتهم المتواصلة: «ككلام تافة داخل، وكلام تافه خارج.».

«من العبارة الافتتاحية لچون كوثران حتى نهاية المناقشة الختامية، استمر في إخبار هيئة المحكمة أن LAPD [قسم شرطة لوس أنجلوس] يتوق لكسب القضية، وسارع بإصدار حكم، وتلك السرعة كانت فكرة رئيسة، وكبيرة لقضية الدفاع».

«ناقش كوثران هيئة المحكمة (بخصوص إثبات المبارزة الفاشلة)، قائلاً: «إذا لم يتناسب معكم هذا، فإن عليكم التسليم».

يمكنك أن تفعل نفس الشيء مع فكرتك الرئيسة؛ فإذا جذبت جوهر ما تحاول أن تقنع الآخرين به في فكرتك الرئيسة، وكررتها في أحوال كثيرة، فإن الأشخاص الذين تخاطبهم سيصلون ليروا الموقف كما تراه، فقط بواسطة الألفة التي أحدثتها بتلك الوسيلة.

الطريقة # ٩٤: كيف تستخدم «كلمات المال»؟

في بحثهم، بالإضافة إلى العبارات الآسرة، أدرك مصممو الإعلانات مفهوماً يسمى «الكلمات المالية»، وتعتبر «الكلمة المالية» هي كلمة تمثل شيئاً ذا قيمة للأشخاص في الثقافة المفترضة، التي تعتبر بناء على ذلك ذات قيمة مالية وفيرة بصورة عاطفية، ولا توجد أية مصادفة؛ فعلى سبيل المثال، إن كارت الائتمان الرخيص، يسمى «اكتشافاً»، وتعتبر كلمة «اكتشاف» كلمة ذات قيمة مالية». وتتضمن الأشياء، والأفكار المكتشفة معنى عظيماً للأمريكيين، وإننا نعتز بأنفسنا عند اكتشاف حقول جديدة، وعلاجات عجيبة، ولاعبي كرة عظماء، وأطفالاً مفقودين. (انظر ص٢٨٠).

إن حقيقة مثل هذه «الكلمات ذات القيمة المالية» أصبحت متصلة بمحامي الدفاع، وزادت فرصنا في النجاح بصورة كبيرة: «إن معظم القضاة في قضية سيمبسون، بالطبع، يعرفون «فريق الأحلام» قبل أن يتم اختيارهم ليقوموا بمهام المنصب، واستمروا بدون شك في السماع عن هذا الكلام التافه خلال زيارات زيجية، وكما اقترحت، التنافذ.

www.ibtesama.com

الأسطورة التي أصبحت حقيقة
تكوين «فريق الأحلام»

يعتبر فريق الأحلام اتحاداً فعالاً لكلمتين ذات قيمة مالية: «الحلم» و«الفريق»، ويعتبر كلاهما مفهومين ومحببين لقلوب الأمريكيين قريبين للأم، وللدولة، وللممتاز، وإن اتحاد الكلمتين تم استخدامه ـ سابقاً ـ فقط لوصف الرياضيين ذوي الموهبة الموثوق بها، ووفقاً لڤينيست باجليوس: «فإن مصطلح «فريق الأحلام» يستخدم فقط بصورة خاصة لوصف الأفضل في المجال، مثل فريق أحلام كرة السلة الأوليمبية عام ١٩٩٤، المتكون من لاعبين مثل مايكل چوردون ولاري بيرد، وماچيك چونسون... يسمى فريق التنس الحاصل على كأس دافيس في الولايات المتحدة الأميريكية عام ١٩٦٥ فريق الأحلام، ولكنه الفريق المكون من بيت سامبراس وآندر آجاسي/ لاعبي التنس المتفوقين في العالم».

كان لدى باجليوسي شكوكه في أن محامي الدفاع شكلوامثل هذا الفريق (وكان لدى الاخرين شكوكهم أن محامي الدفاع أيضاً شكلوا فريقاً): «إن السؤال الذي أملكه في هذه الفترة ـ وأكدت المحكمة فقط على احتياجي للأسئلة ـ كان كيف تأخذ المحامي الذي لم يجرّب أبداً قضية قتل من قبل [شابيرو]، وآخر لا يعتبر أيضاً محامياً جنائياً في المقام الأول، ولكنه محام مدني، لم يكسب أبداً قضية قتل أمام هيئة المحكمة في وظيفته [كوكران]، والآخر الذي خسر آخر قضية كبيرة، حاول فيها خلال عشرين عاماً ماضية، وتحولهم إلى فريق أحلام الأفاضل الذين يمكن أن تشتريهم بالمال؟ سواء شكل محامو الدفاع فريق أحلام حقيقياً أم لا، فكيف يتم إدراكهم هذا؟ «لقد أصبح أمراً قضائياً لا يصدق، وعلى حد علمي، تقبل كل أفراد وسائل الإعلام بصورة فعلية، الحقيقة غير القابلة للمهاجمة بصورة واضحة، أن شابيرو، وكوكران، وبيلي كانوا أفضل محامين فعليين في الدولة يمكن أن تشتريهم بالمال، ولقد كانوا «فريق الأحلام»، كما بدأت تدعوهم بذلك كل وسائل الأعلام تقرياً «ولن يغير أي شخص ذلك؛ فلقد أصبح رسمياً».

وبصرة واعية، أو غير واعية، يريد الأشخاص أن يكونوا في جانب الشهرة، جانب السحر، وهذا هو سبب لماذا هذا؟.. هناك ظاهرة متصلة، ولكن أكثر دقة بالعمل في هذا، وهي أنه عادة، يرى الأشخاص ما يتوقعون أن يروه، أو يريدون أن يروه، وليس ما يرونه بالفعل.

إن ما تتوقع أن تراه، يؤثر مباشرة فيما تراه بالفعل؛ فإن التوقع يعتبر عاملاً قوياً في إدراك الإنسان، لدرجة أن العلماء اضطروا إلى ابتكار طريقة «مزدوجة السرية» من التجارب، لكي يبطلوا قوة توقع الباحث. «كيف يمكن لهذا الاتجاه، بأن ترى ما تتوقع أن تراه، يسهم في الحكم في قضية سيمبسون؟ من المرجح أن هيئة المحكمة في قضية

www.ibtesama.com

سيمبسون أدركوا أن سلوكيات محاميي الدفاع في قاعة المحكمة تكون أكثر فعالية مما كانت، لأنهم رأوا ما توقعوا أن يروه، وإن ما توقعوا أن يروه، كان إحراز محاميي الدفاع للكثير من النقاط في استجوابهم للشهود (سواء فعلوا هذا أم لا) لأنهم فريق الأحلام، وإذا كانوا فريق الأحلام، فيجب أن يحرزوا العديد من النقاط، وهذا كله يساعد في الإشارة إلى شك معقول.» إن مثل هذا يعتبر القوة الهائلة للكلمات ذات القيمة المالية.

يولي الأشخاص اهتماماً خاصاً بالكلمات ذات القيمة المالية؛ فالكلمة ذات القيمة المالية تنبههم إلى الموقف، أو الحدث، الذي يتضمن وثاقة عاطفية الصلة بموضوعهم، وإن الكلمات ذات القيمة المالية المفيدة بالنسبة للمحامي، هي: الاكتشاف، الصحة، سهل، مثبت، النتائج، الأمان، الحب. يمكنك اكتشاف كلمات ذات قيمة مالية أخرى، بملاحظة الكلمات التي يتجه مصممو الإعلانات إلى استخدامها بصورة متكررة، وكلما كان ممكناً لك استخدم إحدى هذه الكلمات بدلاً من الكلمات المشابهة فاستخدمها. إنك تحصل على الفائدة من الكلمة التي تتضمن قوة حقيقية بالفعل، ويمكنك جعل تلك القوة تعمل لصالحك.

كيف يستخدم المحامون عمليات التشخيص، ليجعلوا القاضي، أو الشاهد يرتبط ذاتياً بهدف ما؟

إن أكثر الكلمات المالية قيمة على الإطلاق، هي «أنت»، واسم شخص ما، ولا يوجد حقاً فائز بالانتباه أفضل من اسم الشخص؛ فجرّب هذا مع الأصدقاء والعائلة، وأدخل اسم الطرف الآخر في أكثر من مرة، غالباً في غضون المحادثة وانظر، كيف يبدو الشخص الذي تتحادث معه، ستجده يبتهج في هذه اللحظات، ويولي المزيد من الاهتمام، ولاحظ كيف تبتهج فوراً، وتولي اهتماماً، عندما تسمع اسمك ينادى، وتفيد كلمة «أنت» في نفس الوظيفة.

إن كلمة «أنت»، أو اسمك، يرمز إلى نفسك، وكينونتك الحقيقية، وإن ذكر أحدهم يتطلب انتباهاً، إذا كان فقط على مستوى البقاء. يستخدم محامي المحكمة الجيد كلمة «أنت»، أو اسم شخص ما، لكي يجسد الأحداث، وليجعل تقديم القضية أكثر فورية، وأكثر توثيقاً للصلة بالقضاة، وبمعنى من المعاني، يجبر المحامي القضاة لكي يعبّروا ليس عما إذا كانت جملة (x) صحيحة بالنسبة للآخرين (التفكير الذي يمكن، أو لا يمكن أن يكون ذا اهتمام بالنسبة للقاضي) ولكن لكي يعينوا ما إذا كانت جملة (x) تملك تأثيراً مباشراً عليهم؛ فعلى سبيل المثال، في استجواب القاضي المتوقع، يقول: «يشعر الأشخاص غالباً بالتردد من مناقشة مثل هذه الأشياء» يعتبر أكثر فعالية من قول: «يمكن أن تشعر بالتردد من مناقشة مثل هذه الأشياء، ويفعل الأشخاص هذا غالباً.» في الشكل الأخير، يقود المحامي القاضي إلى الشرك، بتعميم مشاعر القاضي

www.ibtesama.com

نحو الكثير من الأشخاص، ولكن المحامي جعل الجملة فعالة بمخاطبة القاضي بصورة خاصة، ومباشرة، ولا يمكن أن يفوت القضاة فهم قضية ما موجهة مباشرة لهم.

تستخدم كلمة «أنت» بصورة أكثر فعالية، عندما يريد محامي المحكمة أن يتصل القضاة بصورة قوية، ومباشرة، بتجربة الموكل، كما لو كانت تجربتهم؛ فإنها تجذب انتباه القضاة، وتعزو أهمية قصوى للتأثير العاطفي، وبدلاً من اتصال تجربة الموكل بالشخص الثالث، سيتصل المحامي بالحدث كما لو كان يحدث للقضاة أنفسهم.

القضية ذات العلاقة

على سبيل المثال، استخدم مثالنا السابق ل. بيترز، طبيبة الأطفال الخيالية، البالغة من العمر الثانية والثلاثين، المقتولة بواسطة سيارة بونتياك صفراء، في موقف المستشفى المحلي، ودعنا نقول أن د. بيترز مقعدة مدى الحياة، بدلاً من مقتولة، فلكي نضمن التأثير العاطفي الأقصى، يصرح المحامي بالحادثة مرة ثانية بصيغة «أنت».

«دعنا نقول أنك ذهبت للتنزه، في حوالي السادسة مساء يوم الجمعة، وأنك سعيدة بالطريقة التي مر بها يومك ـ أحد تلك الأيام، عندما يبدو أن كل شيء يصبح ملائماً ـ على طول طريقك، فإنك تجوبين متمهلة خلال الموقف الفارغ تقريباً، وتوقفت لحظة لكي تتحادثي مع جار عن المبنى الجديد الذي سيتم بناؤه قريباً في المنطقة المجاورة، ثم تستمرين في السير، وتشعرين بالسرور، متعبة ولكنك سعيدة، متمتعة بشمس أغسطس الدافئة لفترة بعد الظهر المتأخرة، عندما فجأة، لعدم وجود مكان على ما يبدو، حضرت سيارة بونياك صفراء تنطلق بسرعة فائقة مباشرة نحوك ـ هذا كل ما في الموضوع ـ هذا هو الموضوع، وهذا هو كل ما تتذكرينه إلى أن نهضت في حجرة المستشفى، مضطربة ومتألمة، وحاولت أن تنتصبي واقفة، ثم أدركت أنك لا تستطيعين، ليس لديك قدمان، ولا تعرفين كيف حدث ذلك؛ فكل ما تعرفينه أنه في لحظة ما، كنت إنسانة تعمل بشكل متمتع بالصحة، والآن هناك شيء ما خطأ بصورة فظيعة جداً... تلك سيداتي، وسادتي الموجودين في هيئة المحكمة، هي تجربة د. بيترز، وذلك هو سبب وجودنا هنا اليوم».

تضع كلمة «أنت» الأشخاص في مركز مسؤول، وتجبرهم أن يندمجوا مباشرة مع ما الذي يحدث، وتستغرق جهداً فعالاً للإرادة ألا تندمج مع عبارات «أنت»، ولن يختار معظم الأشخاص أن يبذلوا ذلك الجهد؛ لأن كلمة «أنت» تضع الأشخاص في مركز مسؤول، وتجبرهم على الاندماج مع ما يحدث، ولا يجب أن تستخدم باستخفاف. وكما مع الطرق الأخرى التي تم دراستها طوال هذا الكتاب، استخدم كلمة «أنت» في انسجام مع هدفك الكلي، وليس مصادفة، وكن واعياً بصورة جيدة لقدرتها عندما تفعل ذلك.

www.ibtesama.com

كلما جرّب الأفراد الحدث، أو الموقف بصورة مباشرة أكثر، كلما كان المعنى الذي يتضمنه لهم أكبر. إن الأشخاص الذين يجربون، ويعيشون، ويعانون، من تأثيرات معسكرات الاعتقال في الحرب العالمية الثانية، يتصلون عاطفياً بالتجربة بطريقة لا يستطيع أن يفعلها أي شاب في العشرين من عمره؛ فكلما أمكنك جعل الأشخاص يشعرون أكثر بالعواطف في الموقف، أو الحدث، الذي يجعلك تريد أن تقنعهم بشيء ما، تكون بذلك الغضب، أو اليأس، أو الإحباط، أو الابتهاج، أو الحماسة، أو أية عاطفة أخرى، كلما كنت مقنعاً أكثر.

إن لعب الأدوار يعتبر طريقة فريدة أكثر فعالية، لكي يستميلوا تغيّر الاتجاه خلال التجربة المنجزة؛ ففي تجربة مصممة لإقناع الأشخاص بالتوقف عن تدخين السجائر، جعل الطبيب النفسي الاجتماعي الشهير إيرفينج جانيس، مدخني السجائر يؤدون دور معانين لمرض السرطان في الرئة، واحترف المدخنون التمثيل بمراجعة الأشعة السينية، مستقبلين الأخبار بأنهم يعانون من مرض السرطان، ومناقشين العملية مع الطبيب، ثم يقومون بإجراء العملية.... إلخ. إن عدد المدخنين الذين توقفوا عن التدخين باتباع هذه التجربة، كان أكبر بصورة ضخمة ممن في المجموعة المسيطرة، الذين لم يشتركوا في نشاط لعب الأدوار، وكلما كان مهماً بالنسبة لأهدافنا بصورة أكبر، كلما اشترك المدخنون في نشاط تأدية الأدوار بصورة قوية أكثر، كلما كان الاحتمال القوي بأن يتوقفوا عن التدخين أكبر. إنك نادراً ما تكون في موضع يمكنك فيه أن تجعل الأشخاص يؤدون دوراً في حدث ما، ولكن كلما كنت تستطيع الوصول إلى نشاط لعب الدور بصورة أقرب، كلما كانت فرصك في إقناع الآخرين أفضل.

اجذب هؤلاء الذين تنشد إقناعهم بعملية التجربة المنجزة بتجسيد الأحداث، والمواقف، بصورة قوية، وهناك طريقان لفعل هذا: (١) أن تجذبهم مباشرة بصيغة «أنت»، معيداً صياغة الحدث بتعبيرات مجسدة، (٢) بترجمة الحدث، أو الموقف، إلى عبارات مأخوذة مباشرة من تجربة شخصية لهؤلاء الذين تخاطبهم.

الطريقة * ٩٥: اجعل الأشخاص منجذبين مباشرة بصيغة «أنت»

بالاستخدام البسيط لكلمة «أنت»، (انظر صـ٢٨٤) أخذ دارو التجربة الغريبة (للبيض)، بأن يصبحوا ذوي بشرة سوداء عام ١٩٢٦، وأعاد صياغتها بلغة يمكن للقضاة أن يتصلوا بها، من خلال التفاصيل الأساسية لتجربتهم الخاصة؛ فماذا سيكون شعورك، وأنت تمتلك لوناً مختلفاً من البشرة؟ بدون شك عانى بعض القضاة من كوابيس يصبحوا زنوجاً، وبالاستفسار عن مثل هذه الأسئلة المباشرة والمحددة، جعل دارو القضاة أن يتخيلون أنفسهم في موضع سويت، وإن هذا هو شكل فعال ـ بصورة شديدة ـ للعب الدور العقلي.

www.ibtesama.com

أفراد هيئة المحكمة البيض أطلقوا سراح رجلاً أسود

لم يستخدم أي شخص هذه الطريقة بصورة أكثر ذكاء من كلارنس دارو، في دفاعه الذكي عن هنري سويت؛ ففي الوقت الذي كانت فيه الجماعة المعزولة، هي القانون، وكان الأمريكيون الأفارقة مضطهدين ومذمومين، كان هنري سويت أحد السود الأحد عشر، المقبوض عليهم، والمتهمين بجريمة قتل من الدرجة الأولى، قريباً بعدما انتقل سويت وعائلته إلى منطقة مجاورة ذات أفراد كلهم بيض في ديتريوت، ميكجان.

«يحاكم عشرة رجال زنوج، وامرأة في هذا الاتهام بواسطة اثني عشر قاضياً، أيها السادة، كل فرد منكم أبيض اللون، وعلى الأقل كلكم تعتقدون هذا، وإننا لا نملك رجلاً واحداً زنجياً في هيئة المحكمة هذه، ولا نستطيع أن نحصل على واحدة، بل تم استدعاء شخص منهم، وتم حرمانه من الاشتراك. أنتم أيها الرجال الإثنا عشر، تحاكمون رجلاً زنجياً في تحيز عرقي.... إنكم لا تريدونه، وربما لاتريدونه بجواركم، ولكن افترضوا أنكم زنوج! هل استيقظ أي منكم في أي وقت مضى، بسبب كابوس حالماً أنه زنجي؟ هل ترغبون في امتلاك بشرة موكلي؟ لماذا؟ فقط لأن شخصاً ما متحيزاً أيها السادة، تخيلوا أنفسكم زنوجاً، تخيلوا أنفسكم راجعين إلى منزل سويت في تلك الليلة المشؤومة؛ فهذه هي الطريق الصحيحة الوحيدة لتعاملوا هذه القضية، وستخبركم المحكمة بهذا.»

كلما استطعت أن تجعل من السهل على الأشخاص ـ بصورة أكبر ـ أن يتحكموا في مسؤولية موقف ما تحاول أن تقنعهم به، كما فعل دارو، كلما كان من المرجح أكثر أن تجعل من السهل عليهم، التعاون معك.

الغبار القاتل: قضية ضد الأسبستوس

عندما أصبح من المعروف أن الحرير الصخري كان مرتبطاً بسرطان الرئة، وبأمراض أخرى أيضاً، كان هناك عدد من الدعاوى المرسلة، محاولة جعل الشركات تتحمل مسؤولية الأذى المقترف، وقد قام ميلتون ويلر، الذي يعمل في مصنع يتم فيه معاملة خيوط الحرير الصخري، بالإدلاء بشهادته عن تجربته. لاحظ كيف يجذبك استخدام مستر ويلر لكلمة «أنت»، إلى تجربته، جاعلاً من السهل عليك الشعور بما يبدو، قال مستر ويلر: أحدثت إحدى الماكينات الكثير جداً من الغبار، إنه «لا يمكنك رؤيته من نهاية كل ماكينة للأخرى، إنك أصبحت مغطى بالغبار، وبالخيوط... إنه صار في أذنيك، إنه أصبح في أنفك، حتى من خلال القناع؛ إنه صار تحت أرجل بنطلونك، إنه أصبح داخل جواربك، لقد أصبحت مغطى به تماماً بصورة واقعية، وصرت أزرق اللون».

www.ibtesama.com

الطريقة # ٩٦: ترجم الحدث، أو الموقف، إلى عبارات مأخوذة من التجربة الشخصية للأشخاص

إن المواقف التي تعتبر ذات معنى بصورة واضحة بالنسبة للمحامي، تترك القضاة غالباً فاترين عاطفياً، وبناء عليه غير قابلين للإقناع، والنتيجة النهائية هي أن المحامي المعارض، يعتقد أن المحامي يملك هدفاً جيداً، ولكن القضاة لا يستطيعون الاهتمام به بدرجة أقل، ولن ينسى محامي المحكمة الجيد أن يرسخ اتصالاً عاطفياً لكل نقطة رئيسة، وبذلك «يدركها» القضاة حقاً.

صراع عنيف في موقف الشاهد: الاعتراف القاسي

تقدمت ريكي كليمان، وهي محامية دفاع جنائي مشهورة، مثالاً يستحق الملاحظة، فلقد أخذت عبارة «لقد كان اعترافاً قاسياً»، والتي تعتبر مهمة بالتأكيد للمحامي، ولكنها ذات تأثير عاطفي ضئيل على هيئة المحكمة، وفسّرتها لصالح القضاة بعبارات شخصية وثيقة الصلة بالموضوع كالتالي:

«لقد أحضروه إلى الغرفة في الرابعة صباحاً، وكانت الغرفة ٨×١٠، مثل مختلى كبير في أحسن الأحوال، وتتضمن مصباحاً كهربياً و احداً. طلب شيئاً ليأكله، فلم يعطوه شيئاً، ثم استمروا في الحديث معه لساعات وساعات، واستمر يقول أنه لا يعرف أي شيء. طلب شيئاً ليشربه، ومع أن درجة الحرارة ظلت تهبط، لم يعطوه معطفاً عندما طلب معطفاً. بل في الحقيقة، أجبروه ـ بعد ذلك ـ على أن ينزع سترته، ثم قميصه، واضطروه إلى نزع جواربه وحذائه، مما جعله يستشعر برداً شديداً.

تلزم كليمان القضاة بمعنى من المعاني، أن يجربوا الحادثة من وجهة نظر الموكل بإعادة صيغته بلغة يمكن للقضاة أن يندمجوا معها. تم جعل الفكرة التجريدية «اعترافاً قاسياً» حقيقية، بترجمتها إلى تفاصيل حسية فعلية، والتي يمكن أن يندمج معها أعضاء هيئة المحكمة من خلال تجاربهم الشخصية.

كيف يمكنك استخدام «سحر» عاطفي مشابه؟ بتذكر أن العواطف يتم الحصول عليها من خلال الحواس. عندما تريد أن تجسد تجربة ما للآخرين، اسأل نفسك: «كيف تبدو هذه التجربة؟» ثم اسأل نفسك: «كيف يجب أن أصف هذا، وبذلك يشعر بها الأشخاص المنصتون إليّ بتلك الطريقة أيضاً؟» لن يعلن محامي المحكمة الجيد ببساطة أبداً، على سبيل المثال، أن الموكل، مستر جونز، يعاني ألماً من جرحه، وسيفسر المحامي الجيد ذلك الألم في تفاصيل شخصية يمكن أن يجربها القضاة بشكل منجز، وسيتحدث المحامي عن كيف كان مستر جونز مضطراً إلى الاستيقاظ بصورة أبكر بساعة ونصف الآن ليصل إلى عمله في الميعاد، لأنه يحتاج لعشرين دقيقة لتزرير قميصه. إن

www.ibtesama.com

الألم سيئ جداً في يديه المضرورتين، وكيف يحتاج إلى الأبد، لكي يستعمل الزمام المنزلق؛ لأنه مؤلم جداً بالنسبة له أن يجمع أصابعه لكي يمسك بالزمام المنزلق، وهكذا.

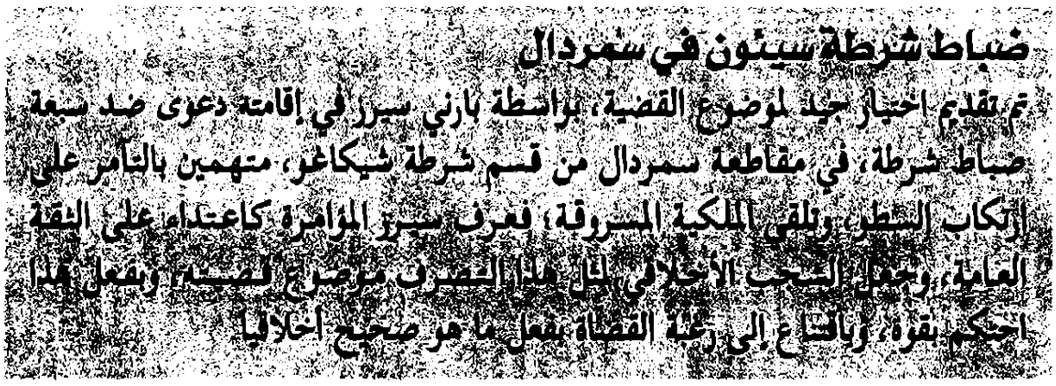
ومن المفيد لك أن تترجم أية عبارات تقنية، إلى تجارب يمكن لهؤلاء الذين ترغب في إقناعهم أن يتصلوا بها مباشرة، وفوراً، ويتم مواجهة محامي المحكمة باستمرار، بالحاجة إلى تفسير المصطلحات الطبية، والتقنية إلى عبارات وثيقة الصلة بالموضوع على نحو عاطفي؛ فيمكن أن يعني الكسر «المطرقي الثلاثي» الكثير بالنسبة للطبيب، ولكن القليل بالنسبة للقاضي. سيفسر محامي المحكمة الانكسار «المطرقي الثلاثي» بشيء ما بطريقة: «هناك ثلاث عظام في الكاحل، ولقد كسرت العظام الثلاث، وهذه العظام تصل القدم بالكاحل، لذا فلقد أصبح القدم، والكاحل، منفصلين.» تمنح هذه العبارات حقيقة «الانكسار الثلاثي بكاحل القدم»، ويمكن أن يصل القضاة هذا بأرجلهم، وكواحلهم، ومدى الرعب الذي يجب أن يكون عندما تعاني من انفصالهم.

إن ما هو أقل وضوحاً، هو أن تلك المصطلحات التي لا يتم التفكير فيها عامة كمصطلحات تقنية، مثل المسافة المعبّر عنها بالقدم، أو الحرارة المعبّر عنها بالدرجات لا تعتبر فعالة عاطفياً؛ فالقليل من الأشخاص يفكرون بلغة على بعد اثني عشر قدماً، أو تسع بوصات منفصلة، وإذا أردت أن يتصل الأشخاص بالحقيقة العاطفية لهذه المصطلحات، فاجعلها حقيقية، إما بأن تظهرها برسم توضيحي، أو تقيس المسافة بالخطوة، أو تظهر ما هي المسافة بيديك، وافعل أي شيء تستطيع أن تفعله، لكي تفسر المسافة بمصطلحات تجريبية، بدلاً من المصطلحات المؤلفة من المفاهيم، ولا تتحدث، على سبيل المثال، عن عمّال المصنع الذين يجب أن يتعاملوا مع حرارة تبلغ ١٠٢ درجة، بل تحدث عنها ككونها حارة جداً، لدرجة أنك لا تستطيع التنفس، ويستمر عرقك في السقوط على عينيك. خلاصة القول، اجعلها واقعية؛ فإنها الطريقة الوحيدة التي ستملك بها التأثير الذي تحتاجه للإقناع.

يختار المحامون الناجحون دائماً الفكرة الرئيسة المقنعة في القضية

كيف يختار القضاة أية رواية للقضية سيصدقونها؟ سيختارون الرواية التي تفسر الحقائق بطريقة أكثر تنامياً مع معرفة، وخبرة القضاة في السلوك البشري، والتي تتناسب مع فهمهم للطريقة التي يعمل بها العالم؛ فمحامو المحكمة الممتازون، يحترمون حقيقة أن الحافز الإنساني الرئيسي، هو أن نحمي الضعفاء من الأقوياء، وأن القضاة يتجهون إلى فعل ما هو صحيح أخلاقياً، بدلاً مما هو صحيح تقنياً، وبناءعليه سيدرسون الأفكار الرئيسة، التي تخاطب هذه الاهتمامات، ويختار محامو المحكمة الممتازون دائماً موضوع القضية الذي يقنع.

www.ibtesama.com



أثبت قضيتك ككقضية عادلة أخلاقياً، وستمنح نفسك الفائدة فوراً؛ فإن الأشخاص يحبون حقاً أن «يفعلوا الشيء الصحيح».

الطريقة * ٩٧: احصل علي ما تريد بتحويل فكرتك الرئيسة إلي قضية عامة

لكي تصوغ موضوع قضية يكون ذا معنى لهيئة المحكمة المفترضة، ومقنعاً لها، يجب ـ غالباً ـ أن يحول المحامي في المحكمة فكرته الرئيسة إلى قضية عامة ـ لا يمكن أن يجذب المحامي هيئة المحكمة عاطفياً، على سبيل المثال، بمناقشة التفاصيل ببساطة عمن صدمت سيارته من، في قضية الإيذاء الجسدي الشخصي في حادثة السيارة، وإذا أراد المحامي أن يكسب حكماً كبيراً للموكل، فسيضطر المحامي لرفع الفكرة الرئيسة لقضية أكبر ـ قضايا السائقين غير القادرين على تحمل المسؤولية ـ على سبيل المثال ـ أو قضية حالة الأمان في السيارة، تلك القضايا التي يمكن أن يتصل بها القضاة عاطفياً ـ سيفتح المحامي للقضاة إمكانية جعل وحدتهم أثمن للسائقين الآخرين، لمنع العديد من حالات الموت غير الضرورية، وسيمنحونهم فرصة تصحيح بعض الخطأ الجوهري ـ قضايا مؤثرة عاطفياً، قضايا مقنعة، قضايا يمكن للأشخاص أن يتعهدوا بها على المستوى العاطفي.

تذكرة طائرة بـ٢٠٠,٠٠٠ دولار
عائلة كلوكزنيسكز ضد شركة دلتا إيرلاينز

تم إظهار تحول غير متوقع، ومذهل، لموضوع القضية بواسطة فيليب كوربوي، المدافع عن الزوجين الفنيين، كلوكزينسكز وزوجته، اللذين تم إزاحتهما من رحلة دلتا إيرلاينز، وبالتالي تم إزعاجهما حيث كانوا في طريقهما إلى عطلة الأسبوع الاجتماعية مع أصدقائهم، وكانت القضية من أجل ١٠٠٠٠٠ دولار، ولم يعتقد أحد أن كوربوي سيربح؛ لأن موكليه لم يتم إزعاجهما كثيراً، وحسب رأي الشخص العادي فإن ذلك نادراً ما يسبب مضايقة.

www.ibtesama.com

رفع كوربوي موضوع القضية إلى مستوى غير متوقع، وهو مستوى الحاجة إلى ردع الخطوط الجوية من التعامل باستخفاف مع الناس، مشيراً إلى كيفية فقد الأشخاص اللحظات المهمة في حياتهم ـ زيجات، وجنازات، ولقاءات عمل، ولقاءات منتظرة طويلاً، واجتماع شمل الأحباب ـ نتيجة إلى الاتجاه غير المتسم بالاحترام لشركات خطوط الطيران تجاه الزبائن الدائمين. وبرفع الموضوع إلى هذا المستوى، ترك كوربوي القضاة يتصلون عاطفياً بتجربة كلوكزينكسز، بلغة ذات معنى في حياتهم الشخصية، واحتكموا إلى رغبة القضاة الإنسانية في تصحيح الخطأ الأخلاقي؛ فلم تجعل هيئة المحكمة الحكم في صالح عائلة كلوكزينكسز فقط، ولكنها منحتهم ضعف الكمية التي تم طلبها.

. إنه من المهم بشكل خاص أن ترفع موضوعك إلى مستوى أعلى، عندما تعرف أن موقفك معياري مضاد، بمعنى، يخالف قواعد السلوك العامة في الجماعة.

الكذب على الناس
كيف انضم المقدم أوليفرنورث إلي صفوف أصحاب الحقوق؟

إن الكذب يخالف القوانين السلوكية المشتركة، والكذب على الشخصيات، والكيانات، مثل الكونجرس يعد أكثر سوءاً، ولقد رفع المقدم أوليفرنورث بنجاح موضوع قضيته إلى مستوى أعلى، حيث لا يكون الكذب مقبولاً، وبذلك تفوق على القوانين الحادثة بالتعارض مع القوانين السلوكية المشتركة.

تم اتهام المقدم أوليفرنورث بالكذب على الكونجرس بخصوص ـ من بين أشياء أخرى ـ موقف ثورات الهندوراس، مع النيكارجوان، وجيش الولايات المتحدة، وقد اعترف بالكذبة، قائلاً: «فعلت هذا بسبب ما وصفته لكم تواً كاهتمامات خاصة بنا، وفعلت هذا لأننا نسمح بإنشاءات لمعلومات سرية لا تصدق، من المناقشات مع اللجان المغلقة في الكونجرس»، وأعلن نورث علاوة على ذلك، أن تلك الإنشاءات تكلف خسارة الحياة، واعتبر نورث نفسه مضطراً إلى الاختيار بين الكذب على الكونجرس، والاعتداء على أهداف أخطر، مثل: تعريض العمليات العسكرية، وحياة البشر إلى الخطر.

هذا الرفع للقضية من «كاذب» إلى «الكذب مقابل الحياة» كان رائعاً؛ فنورث جذب جوهر موضوع القضية في عبارة «الكذب مقابل الحياة»، والتي أصبحت حينئذ عبارة آسرة لبقية التحقيق، تم رفعها بواسطة وسائل الإعلام والجمهور على حد سواء، نقلاً عن المقدم نورث: «إن الكذب لا يصبح سهلاً بالنسبة لي، ولكنني أعتقد أننا جميعاً مضطرون أن نوازن مقارنة الاختلاف بين الحياة و الكذب» إنه ليس بالشيء السهل لكي تفعله.

www.ibtesama.com

كلما كان موقفك أبعد عن القواعد السلوكية المشتركة، كلما أصبح من الصعب أكثر عليك أن تقنع الأشخاص بذلك الاتحاد، وإن رفع موضوع قضيتك إلى هدف ما يحل محل القواعد السلوكية العادية التي ستتغلب على الصعوبة، فاختر بحرص موضوعك، لكي تقود هؤلاء الذين ترغب في إقناعهم إلى الاتجاه الذي سيجدونه مقبولاً.

القضية ذات العلاقة

إنه سلوك معياري مضاد أن تثني على الطبيب الذي يشجع، ويدعم إدمان المريض المخدرات. كان جميس نيل واعياً تماماً لهذا، عندما تم مناشدته لكي يدافع عن د. نيكوبولوس في قضية إلقيس برسلي، المذكورة سابقاً، واختار مستر نيل، بناء عليه، أن يرفع عنوان القضية لمستوى أعلى، لموضوع ذي قضية أخلاقية، لفعل أي شيءيتخذ لمساعدة شخص ما، حتى إذا كانت كيفية فعلك له غير محببة، ويمكن أن تكون ضرراً لك.

إن موضوع السامارتن الجيد كان فعالاً جداً، وكان القضاة قادرين على طرح الطرق التقليدية جانباً في التعامل مع القضية، و التركيز بالأحرى في المواضيع الأخلاقية المتضمنة، والموجهة، كما كانوا بواسطة موضوع قضية نيل.

إنك تضع الأسلوب العاطفي في مناقشتك؛ فكلما استطعت أن تربط قضيتك بالقيم، والمعتقدات الأسمى عند الأشخاص أكثر، كلما أمكنك إقناعهم بموقفك بسهولة أكثر، وكن حريصاً، برغم ذلك، أن يكون موضعك متصلاً بصورة راسخة بالقيم الأسمى؛ فإن منح الفائدة الشفهية لمثل هذه القيم فقط لن ينجح.

كيف يضع المحامون الأحداث في الزمن الماضي، أو المضارع، لكي يستميلوا عواطف القضاة؟

إن كل شيء يقوله محامي المحكمة الناجح في قاعة المحكمة يتم تصميمه، بطريقة ما، لكي يميل القضاة نحومناقشته للحقائق. لأن شيئاً ما حدث ـ فقط ـ في عدد من السنوات الماضية، لا يبرر أن يسرد المحامي هذه الأحداث في الزمن الماضي، بل يستخدم محامو المحكمة الجيدون الزمن المضارع، والماضي، بينما ينفذون كل الطرق الأخرى في هذا الكتاب، من أجل إقناع القضاة؛ فعندما يستخدم محامو المحكمة الزمن المضارع، أو الزمن الماضي، في تقديم موقف ما، يكون مبنياً بصورة كلية على ما إذا كانوا يريدون أن يشعر القضاة كما لو أن الحدث يحدث «هنا الآن»، أم إذا أرادوا أن يشعر القضاة بأنهم مبتعدون عن الحدث، كما لو كان قد حدث «بعيداً هناك، في وقت ما.»

www.ibtesama.com

الطريقة * ٩٨: استخدم الزمن المضارع لتساعد الأشخاص على الارتباط بصورة عاطفية بالحدث، أو الموقف

إذا أراد محامي المحكمة أن يتصل القضاة بتلك الأحداث، والظروف التي جلبت الموكل إلى المحكمة، يجب أن يتقدم المحامي عبر المكان والزمان، وأن يجعل القضاة يشعرون بطريقة ما أن الحدث يحدث الآن، وليس في وقت ما في الماضي البعيد، وكلما كان الحدث أبعد في الوقت، كلما تم الشعور بإلحاح، حول حدوثه بصورة أقل، وتعتبر أغنية «الوقت يعالج كل شيء» ملائمة، وبالنسبة لمعظم الأشخاص، يعتبر الوقت فعلاً معالجاً عظيماً، حيث يضع الوقت الأشياء وفقاً للعلاقات الصحيحة، ويمهد الوقت صدمة المشاعر القاسية التي تنفجر في وقت الحادث.

يحتاج المحامي أن يجرب القضاة شيئاً ما، حدث لشخص ما في الماضي، بنفس الشدة كما لو كان يحدث لهم، شخصياً، في المضارع. إن استخدام كلمة «أنت»، والتجسيد، كما تم وصفه منذ البداية، هو كيفية جعل المحامين القضاة يندمجون عاطفياً مع ظروف الموكل، كما لو كانت ظروف القضاة.

المريض الصحيح، الكلية الخاطئة
چوردان ضد مستشفى لونج بتيش كوميونيتي

إن استجواب المحامي دافيد .M هارني المباشر للشاهد الخبير، د. چوي .M ويلسون، يزود بمثال واضح، حيث مثل مستر هارني هاري چوردون في دعوى مرفوعة، ضد مستشفى لونج بيتش كوميونيتي، ومتضمنة كل الأطباء. تم استئصال الكلية اليمنى السليمة، بدلاً من الكلية اليسري المصابة بالسرطان، والتي كانت الكلية المحددة للجراحة، وترك هذا مستر چوردون في حالة صحية سيئة للغاية، مع مشاكل بدنية، ومالية متعددة. دار جزء من استجواب مستر هارني المباشر كما يلي:

«بكلمات أخرى، عند تنفيذ الفحص بالأشعة السينية للعملية الجراحية الأساسية الوشيكة مع اختصاصي المسالك البولية، بدون التحدث إلى اختصاصي الأشعة الذي يوجد ليس بأبعد من أقدام قليلة من هذه المقصورة، ليس بأبعد من أقدام قليلة، ولم يتحدث مع اختصاصي الأشعة. إنه يقضي من خمس إلى خمس عشرة ثانية يتحدث مع أخصائي المسالك البولية الذي يملك الأشعة للأجزاء الخلفية، حيث يحصل عليهم، د. وورز بنفسه، في الجزء الخلفي، والآن، هل هو دون المستوى؟»

دعنا نصرح بتلك القطعة مرة أخرى في الزمن الماضي، والذي سيكون أكثر وضوحاً بلغة الحقيقة، وأدرك ما يفعله بشدة التجربة: «بكلمات أخرى، عند تنفيذ الفحص بالأشعة السينية للعملية الجراحية الأساسية الوشيكة مع اختصاصي المسالك البولية، بدون التحدث إلى اختصاصي الأشعة الذي كان ليس بأبعد من أقدام قليلة، ليس بأبعد من أقدام قليلة، ولم يتحدث مع اختصاصي الأشعة، فقد قضى من خمس إلى خمس عشرة ثانية يتحدث مع إختصاصي المسالك البولية الذي كان معه أشعة الأجزاء الخلفية، حيث حصل عليهم، د. وورز بنفسه، في الجزء الخلفي، والآن هل كان هذا دون المستوى؟»

www.ibtesama.com

إن استخدام الزمن المضارع في وصف الظروف، يعني كيفية جعل المحامين القضاة يشعرون بالحدث كما لو كان يحدث الآن، فاستخدم الزمن المضارع في أي وقت تريد من الأشخاص أن «يشعروا به في الوقت الحاضر». (انظر صـ٢٩٠).

لاحظ كيف لا تتضمن التجربة الموضوعة في الزمن الماضي، نفس القوة، مثلما يتم وضع التجربة في الزمن المضارع، وتعتبر القوة هي التي تحتكم إلى العواطف. تم وضع التجربة بصورة أكثر راحة، وأكثر بعداً، وبالتالي أقل حدة، ولكن لكي يندمج القضاة حقاً بقضية مستر هارني، والمستوى دون المعياري للعناية، يجب أن يشعروا بقلة العناية الآن، ويشعروا بأنهم غاضبون جداً هنا في اللحظة الحالية، وليسوا مبتعدين بصورة كافية من التجربة في نقطة ما بعيدة في الماضي.

إن المبدأ، إذن، هو كما يلي: في أي وقت تريد أن تعيد إحداث الحدث، أو الموقف بقوة، وبصورة عاطفية بالنسبة للأشخاص، ضعه في الزمن المضارع.

الطريقة # ٩٩: استخدم الزمن الماضي لتبعد الأشخاص عاطفياً عن الحدث أو الموقف

يعمل هذا المبدأ أيضاً بالعكس، وبكلمات أخرى، إذا أردت أن يبدو الحدث أقل حالية، وأقل أهمية، فضعه في الزمن الماضي. عندما يتحدث محامي المحكمة عن خطر المعارضة، على سبيل المثال، سيضع ذلك الخطر في الزمن الماضي، إنه لن يبدو حقيقياً جداً لحد ما.

أبعد هؤلاء الذين تنشد إقناعهم بتجربة ما، بإعادة صياغتها كشيء حدث في الماضي البعيد، والأقل أهمية، فستقلل من تأثير الحدث بصورة بارعة وفعالة.

احتفظ بتركيز الأشخاص، حيثما تريد، كما يفعل المحامون باستخدام صيغ الحديث الإيجابية، أو السلبية

يتم إدراك صيغ الكلام الإيجابية، والسلبية، بصورة ضئيلة، ولكنها تعتبر طرقاً فعالة للتأثير، ويمكن للمحامي بسهولة أن يحتفظ باهتمام هيئة المحكمة في نقطة محددة، بصياغة النقطة في الصيغة الإيجابية، وأن يبعد الاهتمام بصياغة النقطة في الصيغة السلبية.

على سبيل المثال، إذا قال شخص ما: «لا تتوقع فيلاً فرنقلي اللون» ٩٩٪ منا سيتوقعون وجود فيل قرنفلي اللون فوراً؛ فالعقل لا يميز بين «أفعل»، و«لا أفعل»، لأنه يصنف من خلال ذاكرتك، لكي يحضر المادة وثيقة الصلة بالموضوع، الكلية لانتباهك، ويحاول عقلك ببساطة أن يحضر إلى الشعور بكل العناصر المشتملة في الجملة؛ فإذا قلت: لذيذ أن تسير هذه المقابلة بصورة هادئة، وحيدة، تكون الاحتمالات أن كل شخص يفكر «حسناً» ذاتياً، ويلتقط العقل المعلومات المتعلقة بـ «المقابلة تسير هادئة

www.ibtesama.com

وجيدة». مع ذلك إذا قلت: «إنني لا أريد أن تخرج هذه المقابلة من نطاق السيطرة»، سيلتقط العقل المعلومات عن: «تخرج المقابلة من نطاق السيطرة»، وقد قدمت تواً بشكل مباشر غير مقصود إمكانية أن المقابلة يمكن أن تخرج من نطاق السيطرة.

الطريقة * ١٠٠: احتفظ بالأشخاص على الدرب معك باستخدام صيغة الإثبات في الحدث

عندما يريد محامي المحكمة أن يبقي عقل القاضي، أو الشاهد يعنى بنقاط فاصلة معينة، وليست بالأخرى، وسيعبر المحامي بالجمل بصيغة الإثبات ليحتفظ بعقول القضاة على درب معين.

القضية ذات العلاقة

في غضون اليمين، على سبيل المثال، يمكن أن يقول المحامي: «هل هناك أي سبب، أو لماذا، إذا كنت في محاكمة، لا تريد ثمانية قضاة تماماً مثلك؟» بالسؤال بهذه الطريقة، سيدرك عقل القاضي المستهدف فوراً، عشرين سبباً حول لماذا لا يريد القاضي، أو القاضية ثمانية قضاة مثله أو مثلها تماماً، وإذا لم تكن هذه هي النتيجة المرغوب فيها، فسيعبر المحامي عن السؤال بصيغة الإثبات: «هل، إذا كنت في محاكمة، ستكون مسروراً بثمانية قضاة تماماً مثلك؟» بالتعبير هكذا، لن يفتش العقل تفتيشاً دقيقاً عن السلبيات: «سينسجم مع الدفق»، وسيجيب القضاة «بنعم».

الطريقة * ١٠١: أن تثير الشك باستخدام صيغة النفي في الحديث

إن استخدام صيغة النفي في الحديث، تعتبر طريقة فعالة بصورة شديدة ليثير محامي المحكمة الشك في عقول القضاة.

القضية ذات العلاقة

لكي تصل إلى فكرة كيفية عمل هذا، هيا نأخذ القضية المذكورة من البداية ضد مستشفى لوثر بيتثر كومينيتي، أكثر من مرة، كمثال، وندرس الاستجواب المباشر لمستر هارني للشاهد الخبير: «بكلمات أخرى، عند تنفيذ فحص الأشعة السينية للجراحة الكبرى الوشيكة مع اختصاصي المسالك البولية، بدون التحدث إلى أخصائي الأشعة الذي يوجد ليس بأبعد من أقدام قليلة من هذه المقصورة، ليس بأبعد من أقدام قليلة، ولم يتحدث إلى أخصائي الأشعة، إنه يقضي من خمس إلى خمس عشرة ثانية يتحدث مع أخصائي المسالك البولية، الذي معه الأشعة على الأجزاء الخلفية، حيث يحصل

www.ibtesama.com

عليها د. ووترز نفسه، في الجزء الخلفي، والآن، أليس هذا دون المستوى؟» تعتبر العبارات المميلة في صيغة النفي.

مواجهاً «بدون التحدث» يسارع العقل في الحال في تكوين رأي «لا يجب أن يتحدث»، «لم يتحدث» تقود العقل إلى «لا يستطيع التحدث»،... إلخ، وبالإضافة إلى ذلك مواجهاً بـ «لم يتحدث» يسأل العقل في الحال: «لماذا لا؟» هذه هي النتيجة الفعلية التي يرغبها مستر هارني.

الآن، هيا بنا ننظر إلى ما يحدث عندما يتم وضع نفس السؤال في صيغة الإثبات: «بكلمات أخرى، فإن أخصائي الأشعة يوجد ليس بأبعد من أقدام قليلة من هذه المقصورة، ليس بأبعد من أقدام قليلة، وعند تنفيذ فحص الأشعة السينية للعملية الجراحية الأساسية الوشيكة، يتحدث إلى أخصائي المسالك البولية، إنه يقضي من خمس إلى خمس عشرة ثانية في التحدث إلى أخصائي المسالك الذي لديه الأشعة على الأجزاء الخلفية، حيث يحصل عليها د. ووترز نفسه، على الجزء الخلفي، الآن، هل هذا دون المستوى؟

لاحظ كيف يثير استخدام صيغة الإثبات التأثير العاطفي لما حدث بصورة كبيرة، ومع ذلك يعتبر التأثير العاطفي هو ما تحتاجه لكي تقنع الأشخاص، مثلما أقنع مستر هارني القضاة بهذه القضية ذات الإفراد في العناية دون المعيارية.

لماذا هذا؟ في صيغة الإثبات، لا يدخل العقل الأسئلة الدقيقة تواً، وإن إيجابية العبارة تضع العقل في الدرب العاطفي المشجع، إنها تهدئ العقل بالراحة العاطفية، والتي حينئذ تجعل العقل أبطأ في التحقيق الدقيق في السلبيات الممكنة للموقف، وإنها تتطلب جهداً عقلياً من العقل، لكي يلتقط التعارض مع حديث الطبيب فقط مع اختصاصي المسالك البولية في الموقف الذي سيكون فيه التحدث مع اختصاصي الأشعة أكثر فعالية. لا يرغب الأشخاص عامة في فعل ذلك النوع من الجهد، إذا لم يعانوا من نوع ما من عدم الراحة، وإن التعبير عن الأفكار بصيغة النفي هو طريقة ممتازة لإحداث عدم الارتياح العاطفي الضروري ليقود الأشخاص للبحث الدقيق، ومناطق السؤال الذي تريدهم أن يفكروا بها.

تعلم كيف تختار كلماتك كما يفعل المحامون لكي تؤثر على تفكير الأشخاص

تملك الكلمات تأثيراً كبيراً؛ فالكلمات لا تنقل المعنى فقط، بل تشمل أيضاً تضمنات عاطفية، ويتصل الأشخاص بالكلمات المختلفة بشكل مختلف، ويختار محامو

www.ibtesama.com

المحكمة الكلمات التي يستخدمونها بانتباه كبير، وهم يعرفون كيف يمكن للكلمات أن تثير عواطف القضاة بصورة فعالة.

الطريقة #١٠٢: اختر الكلمات التي تعبر عن صورة قوية في العقل الباطن

سيشير المحامي للموكل، لكي يصف معاناته، «كمشلول العنق» وإن هذا فعال أكثر بكثيرمن قول أن الموكل «يعاني من مرض في العنق هو الجلاز». تحمل فكرة «مشلول» صورة ذهنية قوية جداً في العقل الباطن أكثر من فكرة الجلاز، تثير «الحادثة» رد فعل عاطفي مختلف بدرجة أكبر مما تفعل «التدمير» أو «الإقعاد»، أو «الانهيار».

لكي تحتكم إلى المستوى العاطفي للأشخاص، اختر الكلمات التي تتضمن احتكاماً قوياً للعقل الباطن، كلمات ذات دلالات عاطفية قوية، واستخدم الكلمات ذات التأثير الكافي للتعبير عن فكرتك بوضوح وفعالية، وتجنب الأحداث المثيرة بوضع الاختيارات للكلمة، والتي تؤثر بصورة حقيقية في الموقف، ويمكن أن يتم إثباتها.

القضية ذات العلاقة

توضح القضيتان المذكورتان في البداية، هذه النقطة جيداً بصفة خاصة. إن اختيارميس فيرستين لكلمة «اشتهاء الموتى» في تشابهها الجزئي واصفة سلوك د. تيتشر الجنسي في القضية المذكورة في البداية، يعتبر مثالاً ممتازاً لقوة اختيار الكلمة المناسبة. كان د. تيشر يتفاعل جنسياً مع السيدات غير الراغبات، في حالة التخدير، وإن غير الراغبة، والمخدّرة، تعتبر قريبة جداً من الميت، عندما تصل إلى العلاقات الجنسية، ولذا كانت كلمة «اشتهاء الموتي» بناء عليه مناسبة، وإن قوة الكلمة واضحة: إن معظم الأشخاص يشعرون باشمئزاز عاطفي قوي للعلاقات الجنسية مع الجسد الميت.

يعتبر اختيار مستر ليمان لرولزرويس، وإدسيل في قضية نيويورك سيتى ترانزيت أوثوريتي، فعالاً بصورة مساوية، ولم يكن الكاديلاك والبنتو سيتضمنون نفس التأثير. وحلت الرولزرويس، لأنه يتم تعيينها بصورة ثقافية كخيار أسمى للسيارات، وبالرغم من أن البنتو تتضمن مشاكل، إلا أنها لا تتضمن الاتحاد المدرك عامة مع الكارثة الكلية المفاجئة التي تتضمنها السيارة الإدسيل.

إن العكس في المبدأ السابق، بالطبع صحيح أيضاً؛ فإذا أصر محامي المدعي، على سبيل المثال، في وصف قدم الموكّل المكسورة «بالطرف المعاق»، يمكن أن يواجه محامي الدفاع التأثير العاطفي «للمعاق» بإعادة وصف القدم بأنها «مجرد مكسورة»، وإذا أشار محامي الادعاء للحادثة «كتدمير»، يمكن لمحامي الدفاع أن يعيد وصفها «كحادثة»، وسينقص هذا بصورة كبيرة من تأثير مصطلحات محامي الادعاء.

www.ibtesama.com

إذا كنت تنشد إنقاص التأثير في المصطلحات المستخدمة بواسطة شخص ما، يملك وجهة نظر مختلفة عن وجهة نظرك، فاستخدم هذه الطريقة. ستكون ناجحاً في إعادة وصف تعبيرات الشخص الآخر، مع ذلك، فقط إذا وضعها بصورة غير ملائمة، بمعنى تعبيرات مبالغ فيها، أو مغالى فيها بصورة أساسية، ولأن أي شخص يمكنه أن ينقلب عليك بصورة واضحة، ويفعل نفس الشيء بك، كن حريصاً؛ فإن اختياراتك للكلمة تعكس حقائقك فعلاً، وتعبر عن الحقيقة بقوة، وليس بطريقة مبالغ فيها.

الطريقة * ١٠٢: اختر الكلمات التي تشجع الأشخاص على التفكير بالطريقة التي تريدهم أن يفكروا بها

إن اختيار الكلمة ليس مهماً فقط لمحامي المحكمة، بينما ينشدون إقناع القضاة، إنه أيضاً حاسماً لتوجيه إجابات الشهود إلى أسئلة المحامي باتجاه مؤيد. إن كيفية وضعك لأسئلتك، تملك مقداراً كبيراً لتكون ذات علاقة بكيفية إجابتهم؛ فالبحث السيكولوجي أظهر بوضوح أن الأشخاص يستجيبون بصورة مختلفة جداً، على سبيل المثال، عندما يتم السؤال بتقدير طول شخص معتمداً على ما إذا كان السؤال المستفهم عنه هو «كم يبلغ طوله»، مقابل «كم يبلغ قصره؟» عندما يتم السؤال على طول لاعب السلة، سأل هؤلاء «ما طوله؟» وأجابوا في المتوسط، ٧٩ بوصة، وعندما كان السؤال المعروض «كم يبلغ قصره؟» لنفس اللاعب، أجاب الأشخاص محل البحث في المتوسط ٦٩ بوصة، هو هو الاختلاف في قدم واحدة تقريباً!»

بالتحدث بصفة عامة، يقرر اختيارك للكلمات ـ بصورة شديدة ـ كيفية تفكير الأشخاص في الأشياء، ويعتبر محامو المحكمة مدركين لهذا، وسيختارون الكلمات بحرص، مثل «سريع» عندما يريدون التعبير عن السرعة، و«بعيد» لتعبر عن المسافة، و«طويل» إذا أرادوا التأكيد على الطول، و«قصير» ليقللوه، وإن مثل هذه الكلمات تتضمن تأثيراً محدوداً على كيفية استجابة الأشخاص. تعبّر «كم السرعة التي تسير بها السيارة؟» عن السرعة العالية، وتعبّر: «بأي سرعة تسافر السيارة؟» عن سرعة أكثر توسطاً، وتعبّر «كم يبلغ بعد التقاطع؟» أن التقاطع بعيد، «كم يبلغ قرب التقاطع؟» تعبّر عن العكس، ويختار محامو المحكمة الكلمة التي تفترض مقدماً إجابتهم المرغوب فيها، وإذا أرادوا أن يكون التقاطع أقرب، فسيستخدمون: «ما مدى القرب؟»، وإذا أراد المحامي أن يكون التقاطع أبعد، فسيستخدم: «ما مدى البعد؟»

كن واعياً للمعاني المختلفة لكلمات مثل (the , a)، ويمكن أن تبدو (A) و (the) قابلة للتبادل، إلا أنهما ليسا كذلك، بل يتضمنان أشياء مختلفة جداً؛ تشير (a) إلى شيء غير محدد بصورة شاملة، وتشير The إلى شيء محدد بصورة خاصة إن «هل رأيت رجلاً ذا عرج؟» لا تركز على اهتمام الشخص بنفس الطريقة، مثلما تفعل «هل رأيت الرجل الأعرج؟» إن استخدام (The) لا يفترض مسبقاً أن الرجل موجود، والعرج

www.ibtesama.com

موجود، وأن السؤال الوحيد هو ما إذا كان الشخص رأى الرجل أم لا، وهكذا سيخترق الأشخاص ذاكرتهم بصورة مواظبة مقدمين رسالة لا واعية، أن الرجل ذو العرج يوجد، عما إذا تم السؤال بما إذا كانوا قد رأوا «رجلاً ذا عرج؟»، والذي لا يتضمن مثل هذا الافتراض المسبق.

بصورة مباشرة، لاحظ التأثيرات المختلفة لكلمات مثل: «في فترات متكررة»، «بين الفينة والفينة»، «أحياناً»، و«غالباً». أجاب الأشخاص في البحث المذكور هنا، عندما تم سؤالهم ما إذا كانوا يعانون من نوبات صداع «في فترات متكررة»، وكم مرة؟ أجابوا، في المتوسط ٢,٢ نوبة صداع كل أسبوع. أما الأشخاص الذين تم سؤالهم ما إذا كانوا يعانون من نوبات صداع «أحياناً» أعلنوا، في المتوسط، ٠,٧ مرة كل أسبوع. إن قوة مثل هذه الكلمات لكي تثير إجابات مختلفة تعتبر جديرة بالاعتبار؛ فلا تبدو هذه القوة باستخدام الكلمات مصادف؛ فاختر تلك الكلمات التي تظهر وجهة نظرك بوضوح أكثر.

استخدم وسائل المساعدات البصرية، مثلما يفعل المحامون: في فترات متكررة، كلما أمكن في نطاق القدرة البشرية

يتذكر الأشخاص بصورة أفضل، ويكونون متأثرين أكثر بما يتم تقديمه لهم بصورة مرئية، وأيضاً مسموعة، ولقد تركت الأفلام، والفيديوهات، و التلفاز، الراديو في حالة من الذل، كمصدر تأثير أولي على الأشخاص، بسبب تلك الظاهرة. يعتبر محامو المحكمة المتفوقون سريعين في استخدام مساعدات بصرية من كل الأنواع بقدر كبير، وفي أحوال كثيرة، كلما كان مناسباً للقضية، ومسموحاً به بواسطة القاضي.

ما هي وسيلة المساعدة البصرية؟ أي شيء من الرسم البياني البسيط على السبورة، أو الكتابة المخربشة على قطعة من ورق الجزار، إلى استنطاق أسطوانة الكمبيوتر المليئة بالألوان، المسلطة على شاشة ذات ثلاثة أجزاء من ثلاثة لستة أقدام. إن الاستنطاقات الحقيقية الفعلية، يتم استخدامها أيضاً الآن في بعض قاعات المحكمة، ويمكن أن تكون وسيلة المساعدة البصرية معقدة، أو بسيطة، تماماً مثلما تسمح الميزانية، والفرصة، وإن هذا يهم بالكاد، الأهم أنك تستخدمه.

وتتضمن وسيلة المساعدة البصرية عدداً من الوظائف المعينة في قاعة المحكمة التي يمكن أن تفيدك جيداً في جهودك للإقناع.

الطريقة # ١٠٤: استخدم المساعدات البصرية لتوضيح أهدافك

لا يوجد شيء يشابه لحد ما خريطة ذات فكرة رئيسة لقضيتك كعنوان، وثلاثة أهداف خاصة بك مدرجة كـ «# ١، # ٢، # ٣» تحتها، لتحتفظ بمشاهديك على الدرب؛ فإن مثل هذه الخريطة البسيطة، تجعلها سهلة على هؤلاء الذين ترغب في إقناعهم بأن يتذكروا، ويدعموا أهدافك، ويمكنك الرجوع إلى الخريطة تكراراً مرة أخرى، ويمكنك

www.ibtesama.com

الإشارة بصورة بدنية لكل نقطة بالإشارة إلى خريطتك، بينما تصف النقاط الحاسمة المتضمنة في كل هدف بصورة إضافية.

تعتبر الرسومات البيانية، والخرائط، والرسومات التخطيطية، والصور الفوتوغرافية، كلها رائعة في توضيح أفكارك بصورة مرئية بصيغة بسيطة، وممكن فهمها بصورة سريعة؛ فهي أسهل الطرق لتحقق الوضوح.

القضية ذات العلاقة

أثناء المداولات، حاول قضاة قضية ميننذز أن يدركوا المراد مما سمعوه أثناء المحاكمة: «هذا مثال صغير جداً جداً من ملايين التفاصيل الضئيلة، التي كنا نناقشها [القضاة في التشاور] لمدة ثلاثة أسابيع الآن.... في الاستجواب قال [لايل] أنه سمعهم [كيتي وإيريك] يصرخون «من المنزل الرئيسي» والذي، بالنسبة لي، يمكن أن يعني من داخل المنزل الرئيسي تماماً، أو ببساطة من الاتجاه إلى المنزل الرئيسي، بينما يجرون خارجين نحو المثوى» إن صورة مبسطة للمنزل مشيرة إلى مكان وجود الصرخات، يمكن أن تمنع مثل هذا الارتباك.

كلما أمكنك توضيح أهدافك بصورة بدنية أكثر، مع التزامك بأبسط الرسومات الخطية، أو بالحركات المتقنة تماماً لتصوير الواقع، كلما حملت وضوحاً أكثر لهؤلاء الذين ينصتون إليك، وأمكن إقناعهم بصورة أكثر.

الطريقة # ١٠٥: استخدم المساعدات البصرية لجذب انتباه الأشخاص

تساعد المساعدات البصرية في إبقاء هيئة المحكمة متيقظة، ومهتمة بالأحداث؛ فهي تنهي رتابة الكلمات، وإنني لا أعني أن أقتضي ضمناً بأن كلمات محامي المحكمة رتيبة، وإنما أعني فقط أن أية تجربة يتم تكرارها خلال فترات طويلة من الوقت تصبح رتيبة. بالرغم من أن المحامي يمكن أن يكون وكيلاً أكثر فعالية في المحاكم، مازال هناك لحظات كثيرة طويلة، مضجرة في المحاكمة، وبافتراض أن الامتداد الاهتمامي البالغ، يعتبر ثماني عشرة دقيقة فقط، تعتبر المساعدات المرئية مفيدة في تزويد حافز مختلف في أحوال كثيرة جداً، لتحتفظ بالأحداث مثيرة، ويمكن أن يتم إمالة الأشخاص عاطفياً بصورة سهلة أكثر بكثير، إذا كانوا منتبهين، ومهتمين بما يحدث.

هناك دائماً لحظات يكون القضاة فيها متحيرين وضجرين، وبالتالي سيتحول انتباههم بصورة حتمية إلى نقاط مختلفة أثناء المحاكمة، وسيستخدم محامو المحكمة الأذكياء المساعدات المرئية بطريقة ما تشجع القضاة أن يكونوا مذهولين بصورة مؤيدة؛ فعلى سبيل المثال، إذا كان المحامي يملك عروضاً مرئية متنوعة في قاعة المحكمة، فسيتجه القضاة

www.ibtesama.com

بصورة طبيعية للنظر إلى هذه العروض أثناء تلك الأوقات، التي يتحول انتباههم فيها، وعندما تستخدم المساعدات المرئية بهذه الطريقة، فإنك توجه انتباه الأشخاص، حتى عندما يكون هؤلاء الذين تحاول إقناعهم مذهولين فيما يبدو.

الطريقة * ١٠٦: استخدم المساعدات البصرية لتحقيق الإدراك البصري

تعتبر المساعدات البصرية مفيدة أيضاً في تحقيق الإدراك البصري الذي تم مناقشته في الفصل الرابع، ويعتبر الكثير من الأشخاص بصريين بصورة عالية؛ فإن توضيح النقطة المهمة، أو تفسير النقاط الصعبة، باستخدام المساعدات البصرية، يصنع اختلافاً هاماً في قدرة محامي المحكمة على الاتصال بهذه النقاط، وإن استخدام الألوان المختلفة في الخرائط التمثيلية، يتيح تأثير هذه الألوان على المستوى اللاواعي، وأيضاً يفيد في إفعام الأشياء بالحياة.

على سبيل المثال، يعتبر اللون الأحمر هو الفائز بالانتباه الكبير؛ فإن صورة بسيطة مكبرة لنقطة مهمة، مع الكلمات الرئيسة، موضوعة داخل دائرة حمراء، تعتبر مساعداً بصرياً مؤثراً بصورة هائلة، وإن الصور الفوتوغرافية، والتوضيحات المليئة بالألوان تتجه إلى جذب انتباه الأشخاص بسهولة أكثر من الصور بالأبيض والأسود. لاحظ الرسومات التمثيلية، والفن التجاري، مثل الإعلانات التي تجذب انتباهك، واستخدمها لتساعدك في إرشادك إلى الاستخدام الفعال للمساعدات البصرية، للحصول على الإدراك المرئي للأشخاص.

الطريقة * ١٠٧: استخدم المساعدات البصرية لتجعل الأشخاص يعيشون الأحداث، والمفاهيم، كشيء حقيقي

إن استخدام المساعدات البصرية يجعل الأشياء أكثر واقعية، وإن المثل القديم: «صورة تستحق آلاف الكلمات» يطبق حقاً في قاعة الحكمة.

القضية ذات العلاقة

أحياناً لا تستحق الصورة آلاف الكلمات فقط، ولكنها تكلف العديد من الليالي بدون نوم: «كانت صور تشريح الجثة [نيكول براون، ورونالد جولدمان] فظيعة، وكان ذلك كافياً ليذهب كل شخص إلى تناول الغذاء، وفيما بعد، عانينا من كوابيس، ولم أستطع النوم.»

إن صورة فوتوغرافية لحادثة ما، صورة مكبرة لوثيقة ما، ذات توقيع مرتاب في صحته، تعتبر هذه الصور فعالة بصورة مطلقة أكثر من الأخبار البسيطة عن الحادثة.

---

www.ibtesama.com

القضية ذات العلاقة

كما يوصي جيري سينس: «.... تجنب الفكرة التجريدية التي تخبر بالقليل جداً؛ فعندما يشرح الأشخاص شيئاً لي بفكرة تجريدية، أصبح غير صبور، أعطني مثالاً... أرني كيف تفعل هذا، ولا تخبرني، ارسم لي خريطة، ارسم لي رسماً توضيحياً، أرني تسلسل الوقت في الأحداث التي حدثت، دعني أرى ما حدث، ومتى، لا تخبرني أن الرجل كان متألماً، ومعانياً من عظم الفخذ المسكور، أرني صورة لقدمه المكسورة.

يدرك المحامون في المحكمة بصورة جيدة، أننا جيل يعتمد على الأشياء المرئية، حيث حل التلفاز، والأفلام، محل الكلمات المكتوبة لمعظم الناس بصورة كبيرة، كوسيلة للاتصال، وإننا معتادون أن نرى الأحداث، أكثر مما نحن معتادون أن نسمع عنها ببساطة؛ فاستخدم هذه الحقيقة لصالحك، لكي تؤثر على الأشخاص من خلال أداة اعتادوا عليها، وأصبحت مألوفة لديهم.

إذا اخترت استخدام المساعدات البصرية، فكن متأكداً أن تجربها قبل أن تحاول أن تفعل هذا أمام هؤلاء الذين تنشد إقناعهم.

كيف ترك رجال النيابة أوه چيه سيمبسون يتملص بحرية: الإخفاق التام للقفاز الملطخ بالدم

ربما كانت أكبر الأخطاء التي اقترفتها جهة الادعاء في قضية أوه چيه سيمبسون، هو الفشل في تجربة «القفاز الملطخ بالدم» الشهير، قبل تقديمه لمستر سيمبسون لكي يقيسه: «دليل القفاز... يشعر العديد أنه كان نقطة بالغة الأهمية في المحاكمة، والتي لم تكسبها جهة الادعاء أبدا.» هذه النسخة من نيوسوبيك، من ٢٦ يونيو ١٩٩٥: «لقد كان أمام أعظم أحد الأعمال المؤثرة طوال الوقت (بواسطة ممثل ذي مهارات محدودة)، أوواحدة من أكبر الأعمال غير المتقنة المقترفة دائماً، بواسطة مكتب محامي المقاطعة، أو يمكن أن يكون كلاهما، ولكن في الأسبوع الماضي.... بينما يضع أوه چيه سيمبسون، وينزع يديه من القفازين الملطخين بالدم ـ غير المشهورين ـ ... بدا أنه يتخذ طريقة بصورة أقرب بمقدار ضئيل ليصبح رجلاً حراً.

«ضيقة جداً» أعلنت بعض الجرائد أن الكلمات كانت: «إنهما غير مناسبين»، قال سيمبسون هذا بصوت عال بدرجة كافية لتسمعه هيئة المحكمة، بينما قاوم فيما يبدو لكي يشد القفازين الجلديين بقوة من كفيه العريضين.

لم يستطع القضاة تصديق ما رأوه، ولقد أدركوا في الحال أنه من غيرالملائم بالنسبة لجهة الادعاء ألاتجرب القفازات قبل تقديمها لمستر سيمبسون: «الآن، عندما رأيت هذا الدليل، فكرت، لماذا بحق الجحيم لم تجرب جهة الادعاء ذلك القفاز في شخص ما

www.ibtesama.com

آخر، له نفس حجم اليدين مثل أوه چيه قبل أن يتركوه يخرج هنا، ويفعل هذا؟ [قفز القفاز] لقد كنت مشمئزاً، عندما رأيت أنهما لا يلائمانه، لأنني اعتقدت تماماً من غير ريب أنهما سيلائمانه، إنه فشل جهة الادعاء في أن تكون مستعدة بصورة جيدة لهذا الدليل، كان كارثة خطيرة لقضيتهم.

لا تقترف نفس الخطأ، كما فعل رجال النيابة في هذه القضية، وأعد نفسك بصورة كافية، وبذلك يمكنك استخدام مساعداتك المرئية بسهولة، وبدرجة كافية وحينئذ ستحصل حقاً على التأثير الذي تنشده.

على سبيل المثال، سيجعل المحامي الشهود يستخدمون الخرائط قبل المحاكمة، وسيملك المحامي رسماً توضيحياً لموقع الحادثة، ثم يجعل الشاهد يفحص، ويعلم مكان ما حدث: «هذا هو المكان الذي وقفت فيه، هذا هو المكان الذي كانت فيه سيارتي، هذا هو المكان الذي كان فيه الرجل عندما ألقى الزجاجة عليّ، هذا هو المكان الذي سقطت فيه.» إن تأثير رواية الشاهد تعتبر حقيقية إلى حد أبعد بكثير، وأكثر صلة عاطفية بالموضوع، عندما يتم تقديمها بهذه الطريقة، أكثر مما إذا أعلنها الشاهد ببساطة: «لقد ألقى الزجاجة عليّ من بعد عشرة أقدام.»

الطريقة # ١٠٨: استخدم المساعدات البصرية لكي تدعم هدفاً ما بصورة عاطفية

ربما كان التأثير الأكثر حسماً للمساعدات البصرية، مع ذلك، هو أن يعزز هدفك بطريقة مسؤولة، وعاطفية، وبصورة شديدة؛ فمحامو المحكمة العظماء، يكونون متآلفين مع القوة العاطفية التي تملكها مثل هذه المساعدات البصرية على القضاة.

مدانون بواسطة يد مكنسة، ومضرب كرة البيسبول، وأحياناً المغتصبون ذوو المظهر الجيد، يذهبون فعلاً إلى السجن

«في القضية الأخيرة في جلين ريدج، نيوجيرسي، غوى مجموعة من الشباب، سيدة معاقة ذهنياً إلى قبو ما، حيث كانت على ميعاد مع أحدهم، وعرضوها لعدد من الاغتصابات الجنسية، وبلغ التعذيب ذروته بإدخال يد مكنسة، ومضرب كرة البيسبول في مهبلها.

«وفي المحاكمة، طلب الدفاع من الشباب ارتداء حلل ورباطات عنق، ليقدم صورة الشباب الصغير من الطبقة المتوسطة، القوي، موضع الفخر للجمهور، والرياضيين في المدرسة الثانوية، ولقد ساعد هذا في إظهارهم جميعاً حسني المظهر، ثاقبي الفكر، جيدي التصرف في المحكمة».

www.ibtesama.com

«أحضرت جهة الادعاء مقبض المكنسة، ومضرب البيسبول، إلى المحكمة، ولا يهم ما قيل في دفاع الصبية، فهم صبية، وروت الأدوات، والجو المميز حولهم قصتهم». أحياناً يذهب المغتصبون حسنو المظهر إلى السجن، ولكن اتخذ التأثير المرئي لمثل هذه الأدوات الشنيعة للاغتصاب، للتغلب على مظهر هؤلاء الشباب النظيف الموثوق به.

لا تستخف أبداً بالقوة البصرية؛ فالمحامون الجيدون لا يستخفون بها.

القضية ذات العلاقة

في القضية المذكورة سابقاً، على سبيل المثال، حيث مثّل فيليب .H كوربوي داني سكافنر، الصبي البالغ الخامسة عشرة من عمره، المصاب بالعرج كنتيجة لحادث الدراجة المؤسف، أدخل كوربوي الدراجة المكسورة كمستنده القانوني الأولي، وظلت الدراجة المكسورة في قاعة المحكمة طوال المحاكمة، وهي الشاهد الصامت الفعال بصورة شديدة للحالة الحزينة لحياة هذا الصبي.

كان التأثير العاطفي لتلك الدراجة هائلاً بصورة واضحة، فلا يمكن أن تحصل دائماً على هدف إجباري تدعم به تقديمك، وإن الصور الفوتوغرافية الساكنة، مع ذلك، تمتلك تأثيراً متشابهاً، وإن الصور الفوتوغرافية الساكنة لشيء ما يدعم موقفك بطريقة ما تدع تخيل الأشخاص يتحول، لكي يحاول أن يكتشف المزيد عما يتم وصفه في هذه الصورة؛ فهي تجذب انتباه الأشخاص مرة أخرى للحظة محددة، أو موقف محدد تكراراً، مدعمة التأثير العاطفي، وبسبب القيمة المثيرة تماماً، تعتبر الصورة بالأبيض والأسود ـ أحياناً ـ فصيحة بصورة هائلة، وفي المحكمة، يتم ترك الصور الساكنة للقضاة ـ غالباً ـ لكي يروها طالما كان ممكناً، لكي يملكوا التأثير العاطفي المرغوب فيه.

إن طريقة تناول المحامين للدليل لها أثر قوي

إن كيفية تناول المحامي للدليل، بصورة بدنية، يعتبر مهماً تماماً مثل ماهية الدليل الذي يقدمه، ويعتبر المحامون في المحكمة الدليل البدني دعامات، وعناصر بدنية موضوعة لتعزز تفسيرهم للحقائق، تماماً مثلما تعزز الدعامات المقدمة، حقيقة الإنجاز، واستخدامها وفقاً لذلك.

الطريقة # ١٠٩: كيف يمكنك التأثير على تفكير الأشخاص بالطريقة التي توجه بها أهدافك؟

إذا أردت أن يكره هؤلاء الذين تحاول التأثير عليهم، هدفاً ما، لأنه يبدو ممقوتاً، على سبيل المثال، فوجّه الهدف بحذر شديد، وبمقياس ما من النفور، وستعبر لغة جسدك عن

www.ibtesama.com

مشاعرك بصورة أكثر فعالية مما تستطيع الكلمات دائماً. (انظر صـ٣٠٢).

بتوجيه البندقية كما لو كانت لعبة، أنقصت كليمان التأثير العاطفي الذي تم تجريبه بواسطة جهة الادعاء ذات «البندقية الثالثة الأكثر فعالية في العالم»؛ فلا تتجاهل التأثير الذي يملكه توجيهك للأهداف على الأشخاص الذين تنشد إقناعهم، وإن كل شيء تفعله في وجود هؤلاء الأشخاص يعادل إما الزيادة، أو النقصان في إقناعيتك.

كيف تم إنقاص قدر البندقية ماجنوم ٠,٣٥٧، إلى مجرد بندقية عادية إن كل شيء بيدك

كانت ريكي كليمان، محامية الدفاع الجنائي، ذكية بصورة بارعة بكيفية تأثيرها على المعنى المنسوب إلى بعض الأدلة في الدفاع عن رجل متهم بقتل آخر: «في قضية مايكل» سيتم معاملة ماجنوم ٠,٣٥٧، وهي بندقية قوية بصورة لا تصدق، بواسطة وكيل النيابة (إذا كان حسناً) كما لو كانت مدفعاً، ولقد رأيت يوماً ما وكيل نيابة، وضع قلماً بصورة واقعية خلال الجزء الذي يوجد فيه زناد البندقية، وأمسكه بواسطة القلم كما لو كان خائفاً من البندقية، وأصبحت تلك البندقية هائلة، واستخدمت البندقية في افتتاحيتي، وعاملتها مثل مسدس روي روجرز، ومسدس دال إيفانس». لقد تلاعبت بها، وبذلك بدت مثل بندقية كاب، ولا يهم كم مرة حاولت الحكومة أن تظهرها كالمسدس الثالث الأكثر فعالية في العالم: «وأحدثت صورتي بطريقة ما، لأنني سيدة صغيرة، انطباعات ذهنية مختلفة».

الطريقة # ١١٠: كيف تقنع الأشخاص بإظهار هدفك بصورة بدنية؟

منذ بداية هذا الفصل، ناقشت كيف يعتبر لعب الدور طريقة فريدة أكثر فعالية لإنجاز تغيير الاتجاه؛ فكلما أمكنك البدء في لعب الأدوار بصورة أكبر، كلما كانت فرصك في الإقناع أفضل، وسيتعامل محامي المحكمة الجيد مع الدليل، بصورة فعلية، ليشجع القضاة على الاندماج مع المحامي ولكي يتعاملوا مع الدليل بصورة عقلية بأنفسهم.

عندما تتعامل مع هدف ما، كلما كانت لغتك الجسدية أكثر وضوحاً، كلما عبرت عما تشعر به تجاه ذلك الدليل بوضوح أكثر، كلما كان من الأسهل على هؤلاء الذين ينصتون إليك أن يتصلوا عاطفياً بك، ويجربوا الهدف بطريقة مشابهة، وإن توضيح هدف ما، يعتبر فعالاً لنفس السبب.

القضية ذات العلاقة

اشتمل استجواب داڤيد هارني، لشاهد خبير أثناء المحاكمة التي مثل فيها هاري چوردان، الذي تم استئصال كليته السليمة، بدلاً من كليته المصابة بالسرطان عن طريق الخطأ، على دليل بدني رائع إلى حد ما لنقطة ما.

www.ibtesama.com

هارني: وكيف كان يمكنه [جراح العملية الجراحية] أن يحصل دائماً على خطة مهيئة [للعملية الجراحية]، إذا لم يكتشف أبداً في أي جانب كان يوجد الورم؟
كارلان: لقد قيل له في أي جانب يوجد الورم.
هارني: [ممسكاً بكرة في يده اليمنى، ويريها لكارلان] في أي يد توجد الكرة؟
كارلان: مستر هارني، إذا أخبرتني أن تلك الكرة كانت في يدك اليسرى، فسأحصل على الاحترام الأقصى لك، وأقول أنها في يدك اليسرى.
هارني: سيدي، في أي يد توجد الكرة؟

استطاع الشاهد الخبير أن يكرر كيفية جعل الجراح المساعد، يحترم ما يقوله الجراح الرئيسي على أنه الحقيقة، وسيتم إحالة القضاة بواسطة ذلك الدليل المبني على الفطرة السليمة.

إن وصف نقطة ما بدنياً، يعتبر دائماً أكثر فعالية من تفسير نفس النقطة لفظياً؛ فاستخدم إبداعك وتخيلك، لكي تدرك الكثير، والكثير من الطرق لكي تصف أهدافك بصورة بدنية، وستزداد قدرتك الإقناعية عشرات الأضعاف.

الخلاصة:

أثر على عملية صنع القرار ـ أينما بدأت ـ بمستوى عاطفي، ومن خلال هذا الفصل، ننظر إلى عدد من الطرق لنفعل هذا، وباستخدام طرق الصلة المباشرة، رواية القصة، الأمثلة والتشبيهات، العبارات الآسرة والتكرار، الكلمات المالية، التجسيد، الزمن المضارع والإيجابية، واختيار الكلمات، والمساعدات البصرية، ستكون قادراً على التحدث مباشرة إلى العواطف، حيث يمكنك أن تكون أكثر إقناعاً.

www.ibtesama.com

تطبيقات

الانفعالات: قائمة مراجعة للأساليب النفسية، والاجتماعية، المصممة لزيادة قوة تأثيرك

قد تفهم قائمة المراجعة هذه على أنها «قائمة للتفكير»، مصممة لتشجعك على التفكير بصورة نشطة في كيفية كونك مؤثراً انفعالياً باتباع بعض الطرق المحددة؛ فقد تختار ـ في مجال عملك بالقانون ـ كل هذه البنود الواردة في قائمة المراجعة هذه، أو بعضها، أو لا شيء منها، ولكن الدور الهام للقائمة أنك تعرف لماذا تختار، أو تهمل بنوداً ما في القائمة.

١ـ هل أنت صادق في كلامك؟

نعم ___ لا ___

إذا كانت الإجابة «لا»، فماذا تستطيع أن تفعل لزيادة صدقك فيما تقول؟ ___

_____

_____

٢ـ هل تؤكد على الانفعالات الإيجابية في كلامك؟

إذا كان الأمر هكذا، فعلى أيّ منها تركز؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

٣ـ هل كونت ألفة انفعالية لدى من سيستمعون إليك؟ وهل تحدثت إليهم عن تجربة مشتركة؟ إذا كان الأمر هكذا فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ ___

_____

_____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

٤ـ هل نظمت الحقائق في صورة قصة؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

٥ـ هل قصتك تحكي صورة وصفية، وغنية بالتفاصيل الحسية؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

٦ـ هل تستفيد من قوة النماذج الأصلية الانفعالية؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

٧ـ هل اشتمل كلامك على تشبيهات، وتناظرات، لمساعدة السامعين على الارتباط الانفعالي مع النقاط التي تناقشها؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

٨ـ هل تشبيهاتك، وتناظراتك، دقيقة؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

٩ـ هل تتجنب المبالغة؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟

_____

_____

_____

_____

_____

١٠ـ هل تشبيهاتك، وتناظراتك، من تجربتك الشخصية؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

١١ـ هل تستخدم التكرار للتأثير؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

١٢ـ هل اشتمل كلامك على عبارات ملفتة؟ إذاكان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

١٣ـ هل اشتمل كلامك على «كلمات مالية»؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

١٤ـ هل استخدمت التشخيص لتساعد سامعيك على الارتباط مباشرة مع المواقف، والأحداث؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

١٥ـ هل ترجمت الأحداث، والمواقف إلى صور مأخوذة مباشرة من خبرة الناس الشخصية؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

www.ibtesama.com

١٦ـ هل فكرة قضيتك تحظى بالقبول؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

١٧ـ هل سيكون من المفيد أن ترفع من فكرة قضيتك، لتصبح قضية كبرى؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

١٨ـ هل استخدمت زمن المضارع عندما أردت أن تجعل الخبرة فورية، وواضحة؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

١٩ـ هل استخدمت زمن الماضي، عندما أردت أن تقلل أثر تجربة ما؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

www.ibtesama.com

٢٠ـ هل استخدمت صيغة الإثبات في الكلام، عندما أردت أن تبقي على سامعيك في وضع معين؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ ـــ

٢١ـ هل استخدمت صيغة النفي في الكلام، عندما أردت أن تبذر بذور الشك في أذهان سامعيك؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ ـــ

٢٢ـ هل اخترت كلماتك بعناية، لإحداث الحد الأقصى من التأثير؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ ـــــــــــــــــــــــــــ

٢٣ـ هل استعنت بالوسائل المرئية لجذب تفاعل سامعيك لك؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ ـــــــــــــــــــــــــــ

www.ibtesama.com

٢٤ـ هل فكرت في توضيح نقاط معينة بدنياً، لكي تساعد سامعيك على الارتباط انفعالياً بتلك النقاط؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

٢٥ـ هل فكرت في كيفية التعامل مع أيّ شيء ترغب في تقديمه، لكي تعطي هذا الشيء معاني انفعالية معينة، ومؤكدة؟ إذا كان الأمر هكذا، فكيف ذلك؟ وإن لم يكن، فلم لا؟ _____

_____

_____

_____

_____

_____

FARES_MASRY
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

www.ibtesama.com

ثمانية

الخطوة الثامنة: من قاعة المحكمة إلى حياتك

إن الإقناع ـ كما وضح من الفصول السابقة ـ لا يتعلق بالجدال، أو على الأقل بالمعنى الذي اعتاد الناس أن يربطوه بالجدال، الذي يقف فيه شخصان كل منهما يواجه الآخر، وكل منهما يحاول فرض وجهة نظره المختلفة على الآخر، وإنما الإقناع، هو الإعداد بحرص، والتعبير عن وجهة نظرك بطريقة تكسب بها الناس بدون «جدال»، بالمعنى الشائع للكلمة.

إن الإقناع هو عملية استراتيجية، وتلك الخطوات السبع تتيح لك طريقة واضحة، وسهلة، لتحديد الاستراتيجية التي ستنتج أكبر أثر في حصولك على ما تريده في كل موقف معين. إن الإقناع يستلزم الإرادة، والتفكير المسبق، واتباع طريقة خلاقة، وهذه مجالات يجيدها المحامي الناجح، وستريك التقنيات التي سنعرضها عليك هنا، كيف يمكنك أن تتقن أنت أيضاً هذه المجالات؛ فقد خصص الجزء الباقي من هذا الفصل، لتعليمك كيفية استخدام هذه التقنيات، من خلال عدة أمثلة عملية، ولقد تم اختيارهذه الأمثلة من عدة جوانب من الحياة اليومية: في العمل، في البيت، وفي الحياة العامة.

وللمزيد من الوضوح، تم تطبيق التقنيات السبع على كل مثال، إلا أن تطبيق الخطوات السبع في الواقع، عادة ما يتم في وقت متزامن، أو في ترتيبات مختلفة. ومن غير المهم أن تفصل ـ مثلاً ـ بين استخدامك للمنطق، والمشاعر، وإنما المهم أن تستخدم كلا من المنطق، والمشاعر، في تصميم استراتيجيتك، ويكون لترتيب الخطوات أهمية، عندما تحاول فهم عملية الإقناع؛ فإن كل خطوة موضوعة، ومبنية على الخطوة التي تسبقها، ويجب أن تكون كلها جاهزة لديك من أجل الفوز.

ولقد تم توفير ورقة عمل في نهاية هذا الفصل، لكي تذكرك بالتقنيات المختلفة المتاحة لك في كل خطوة، وبعض التقنيات ـ كما سترى في الأمثلة ـ مهمة في كل

www.ibtesama.com

مرة تريد فيها أن تكون مقنعاً، وبعضها الآخر، موضوع وفقاً للموقف الذي يواجهك؛ فاستخدم حسك العقلي، وفهمك للتقنيات، لتعرف أياً من التقنيات تستخدمها في وقت معين، وسوف تكون الفائز بالتأكيد.

المثال الأول * إقناع مديرك الذى تقلقه الميزانية. بإعطائك العلاوة التي تشعر بأنك تستحقها

إنك موظف القروض في مكتب فرع محلي لأحد البنوك الكبرى، وعلى الرغم من أنه يكتب عنك تقرير عن الأداء كل ثلاثة أشهر، إلا أن هذا التقرير هو «الأكبر»، فهو التقرير السنوي الذي سيحدد ما إذا كنت ستحصل على علاوة، أم لا، وأنت واثق من أن التقرير عنك سيكون جيداً جداً؛ فأنت واثق بفضل أدائك طوال العام، والتقارير التي تخللت العام، من الحصول على علاوة، ولكنك سمعت من الكثيرين الذين تلقوا التقرير السنوي، أن العلاوات قليلة، ومتباعدة هذا العام، وبذلك تكون العلاوات قد التزمت بنظام الزيادة من أجل تكلفة المعيشة، ولكنك تريد المزيد.

الخطوة الأولى *: المصداقية (طرق التقنية من ١ إلى ١٤)

إن تقرير أدائك ليس فقط في يد المشرف عليك، ولكنه مع مدير الفرع، الذي يتصل بالفرع الرئيسي المرتبط به، والذي يزور عدة فروع من البنوك كل فترة معينة، ولقد جئت للمكتب، وفي ذهنك كل ما تريده، و الطريقة التي تنوي بها الحصول عليه؛ لذلك فأنت تتفاخر بأنك واثق من نفسك تماماً، وتقوم بالتأكيد على صورتك الإيجابية من خلال المظهر النظيف، والأنيق؛ فأنت ترتدى حلة تناسبك جداً، وهي مناسبة للموقف، وتشعر فيها بالراحة، ولقد تفحصت حلتك، وحذاءك، وكل الكماليات، حتى تصبح في حالة جيدة، لدرجة أنك تذكرت أن تنظف نظارتك (التي عادة ما ينطبع عليها آثار الأصابع، والضباب)، ومظهرك الآن جيد جداً، لذا فأنت واثق من أن طاقتك ستصبح «حية»،ولكنك تؤدي تمريناً خفيفاً في الصباح، لتشعر فقط بالنشاط.

عندما تصل إلى المقابلة، تأخذ وقتك في تحية كل الموجودين، وأنت تنظر إلى أعينهم كما تفعل عادة، ثم بعد ذلك، تجلس في أحد الأماكن، وتتخذ جسمك وضعاً معيناً، وتأخذ نفساً عميقاً، حتى تتأكد أنك في حالة استرخاء مناسبة. وإذا حادثك أحد، يجب أن تنظر له بنظرة واضحة؛ فأنت تحترم المناسبة، عن طريق الوصول في الوقت المحدد وتحترم الناس الموجودين، عن طريق كونك مهذباً، وجاداً مع بعض اللطف. إن هذا ليس وقتاً مناسباً لقص حكايتك الهيستيرية عن كلبك، والبقعة التي على قدمه، التي ظننت أنها حرق.

www.ibtesama.com

يجب أن تكون تصرفاتك متناسبة مع الموقف: أن تكون متيقظاً ومنتبهاً، ومهتماً، ومركزاً على ما يقوله رئيسك المباشر، ومدير الفرع، ويكون تركيزك هذا إيجابياً بغض النظر عما يقال؛ فأنت واثق من أن لديك وسيلة تصل من خلالها إلى ما تريد، وأنت في داخلك تتطلع إلى أن تصبح النتيجة ناجحة، وهذا يسهل عليك الالتزام بهدفك.

الخطوة الثانية #: لغة الجسم (طرق التقنية من ١٥ إلى ٣٧)

اتخذت وضعاً مستقيماً في جلستك، وتأكدت أن ظهرك معتدل، وأنت تشعر بأن لديك رغبة في أن تميل برأسك إلى اليمين، فهي الجهة التي تمسك فيها بالهاتف بين أذنك اليمنى، وكتفك الأيمن، وقد تدربت مع نفسك على تصحيح هذا، ولكنك تتذكر وضع رأسك كل فترة. وبما أن موضوع التقرير السنوي عن الأداء، هو موضوع جاد، فأنت لا تعدل وضع جسدك إلى وضع أكثر استرخاء، ولكنك تحتفظ بوضع جسمك معتدلاً طوال هذه العملية.

وبينما تستمع إلى محدثك، تبقي على نظرة مهتمة في وجهك، ولقد تدربت على ذلك حتى أصبح «أمراً تلقائياً»، وأنت دائماً ما تذكر نفسك بألا تهز قدمك، إذا كنت متوتراً.

الخطوة الثالثة #: كن مقنعاً باستخدام صوتك (طرق التقنية من ٣٨ إلى ٤٧)

وعندما يحين الوقت للتحدث عن موضوعك، وهو الحصول على علاوة مهمة، تتأكد أن صوتك موضوع على الطرف الأدنى من طبقات الصوت، حتى تضفي على صوتك مزيداً من السلطة، وتعادل أثر التوتر الذي تعرف أنه يجعل طبقة صوتك ترتفع إلى عنان السماء، وتقوم بتنظيم إيقاعك، حتى يتم فهمك بسهولة، ووضوح (مع وجود ميل لديك للحديث بسرعة عالية)، وتقوم بتقسيم الجمل إلى مقاطع حتى تخرج كل فكرة في كل مرة بمفردها، ولقد راجعت ما ستقوله بصورة كافية، حتى تستخدم الوقفات، والتصوير، والارتفاع، والانخفاض، لكي تعطي حياة لصوتك بدون أن تضطر إلى المبالغة، أو استخدام مشاعر غير ملائمة، ولقد اخترت مشاعر الحماس، والاستثارة، حتى تساعدك على إثارة حماس رئيسك، ومدير الفرع.

الخطوة الرابعة #: الوئام (طرق التقنية من ٤٨ إلى ٥٢)

يرتدي رئيسك المباشر ملابس جريئة، وملونة، ومسايرة للموضة، ولكن مدير الفرع يميل إلى الحلل التقليدية، لذا، فوضع قاعدة مشتركة باستخدام الملابس، هو نوع من التحدي، ولكنك أهل له؛ فترتدي حلة تقليدية، مع وجود إضافة واحدة مسايرة للموضة، وسوف تندهش، وتسر من مدى رفع اختيارك للزي من مستوى ثقتك، وهو بالإضافة إلى ذلك، سيفيد في تكوين علاقة.

www.ibtesama.com

كان كل من رئيسك المباشر، ومدير الفرع، شخصين هادئين، لذا، فأنت تحاول أن تقلل بعض الشيء من طاقتك الزائدة. وكل منهما مغرم بمسألة المصطلحات، «الحديث البنكي» وهذا يجعل عملية عكس مفرداتهما، وطريقتهما في الحديث سهلة، فتقوم بكل بساطة بإضافة بعض التوابل إلى حديثك من خلال هذه المصطلحات.

ولكنك لست متأكداً من طريقة الاتصال فيما يخص مسألة الأنماط الإدراكية؛ فأنت بالطبع تعرف ما هو النمط الإدراكي الخاص برئيسك؛ فهو بصري إلى حد كبير، مع بعض الميل نحو النمط الحسي، ولكن ماذا عن مدير الفرع؟ فالسيد هاربر هذا لغز؛ فإنك قد رأيته عدة مرات، وهو متجه إلى الاجتماعات، ولكنك لم توجه إليه أي حديث، ولم تسمعه وهو يتحدث من قبل، فماذا الآن؟ تقوم أنت بتصميم العرض الخاص بك، بحيث يحتوي على عديد من الكلمات المرتبطة بالنمط البصري من أجل رئيسك المباشر، وتقرر أن تعدل طلبك هذا، واضعاً في حسابك النمط الإدراكي الخاص بالسيد هاربر، ما إن تبدأ في الحديث.

وها أنت الآن تستمع إلى المشرف عليك، والسيد هاربر، وهما يتلوان تقرير الأداء الخاص بك، لقد حصلت على تقرير «جيد» في مجال تأدية عملك، والعدد القليل من الأخطاء التي وقعت فيها، والوقت الذي تنجز فيه الأعمال الموجودة على مكتبك، وتوصله إلى الأقسام الصحيحة، إلا أنك تحصل على تقدير «متوسط» في مجال المهام الإدارية، وهذا لا يدهشك، كما لا يدهشك أن تكتب عن تنظيف الحمام في مجال الأشياء المضحكة التي تقوم بها، ولكنك تحصل على تقدير ممتاز في مجال علاقات العملاء، ولقد حصلت على علاوة تكاليف المعيشة، وتسمع حديثاً كثيراً عن «حالة الاقتصاد التي أصبحت قاسية» وأننا «نقدم العلاوات لعدد قليل من الموظفين الذين يتم اختيارهم».

وهذه هي فرصتك، فتنتهزها، وتأخذ أولاً نفساً عميقاً لكي تسترخي، وتوازن من نفسك، ثم تبدأ في مسايرتهم عن طريق الاعتراف بذلك: نعم، لقد ضرب الاقتصاد العالم ضربة قاسية (فلقد عرفت الآن النمط الإدراكي لدى السيد هاربر، وهو حسي، لذا فقد بدأت في استخدام الاصطلاحات الحسية، بالإضافة إلى البصرية) وأنه سيكون طريقاً وعراً بالنسبة للمصرف أن يستمر في التطور في مثل هذا المناخ.

الخطوة الخامسة #: الاستماع بشكل مبتكر (طرق التقنية من ٥٤ إلى ٦٨)

إنك تحافظ على اتصال جيد للعينين بينك وبينهم، ولكن ركز بشكل أكثر على النظر بشكل مباشر إلى السيد هاربر، حيث إنك تعرف أنه صانع القرار الأول في هذه الغرفة، ويقوم المشرف عليك بمتابعتك، وقد رفع أحد حاجبيه ليعكس فضوله، وأنت عادة ما تكون هادئاً في هذه المواقف، فقد فهمت أن المشرف يتساءل، ماذا سيحدث وتلاحظ

www.ibtesama.com

أن السيد هاربر يومئ بالإيجاب، وهو يستمع إليك، فتعرف أن مسايرتك قد نجحت، وتبدأ في قيادته نحو عرضك.

الخطوة السادسة*: المنطق والعقل (طرق التقنية من ٦٩ إلى ٨١)

كنت تعرف أنك لابد أن تكون خلاقاً، إذا كنت تريد أن تحصل على علاوة معقولة، والمصرف في الوقت الحالي، ليس في حالة إنفاق، ولكنك فكرت أنك إذا عرضت عليهم طريقة لكسب كثير من المال عن طريق إنفاق قليل من المال (علاوتك) التي ستكتب بطريقة ما في مفكراتهم.

ولقد اخترت الموضوع: «أنفق قليلاً من المال، لتربح كثيراً من المال» لقد راجعت بشكل واف مسح العملاء عن عملية القروض التي أجراها المصرف خلال العام الماضي، ولقد أوضح المسح أن زيادة إرضاء العملاء، سيزيد بشكل كبير من العائدات من عمليات القروض، ولكن أحداً لم يفعل شيئاً حيال ذلك حتى الآن فيما يخص هذه المعلومة، لأن النصيحة الوحيدة التي جاء بها المسح هو أن «تحشد كل فريق العمل في علاقات العملاء» ولكن هذا لم يرد في أي ميزانية».

ثم تخبر أنت المشرف، والسيد هاربر، عن بحثك، فتصيبهم الدهشة، وبعض الفضول؛ فالشخص الذي يقوم بمثل هذه الاستقصاءات عن أعمالهم، وبدون أي أجر، هو شخص لم يقابلوه من قبل، فتبدأ في قيادتهم: «إني أهتم بهذا المصرف، واستمتع بالعمل هنا، وأريد أن أرى البنك وهو ينمو، ويصبح أكثر نجاحاً، ولدي فكرة عن الطريقة التي سنقوم من خلالها بذلك. (وهذه عبارة شاملة).

وتستمر طريقتك التقدمية (اتجاهك الإيجابي)، واستعدادك في خدمتك على نحو جيد، وتستمر في ملاحظة لغة الجسد، لتعرف إذا ما كنت على الطريق الصحيح، ثم تستمر. «ما الشيء الذي أظهر المسح أنه أول شيء نستطيع فعله لزيادة العائدات من قسم القروض؟ [سؤال بلاغي] زيادة إرضاء العملاء، ولقد فكرت في طريقة لفعل ذلك بدون تكلفة عالية».

وتسلم السيد هاربر ورقة منظمة بأناقة، تظهر فيها (ثلاث نقاط)، عن كيفية زيادة إرضاء العملاء (إن تسليم الأشياء للأشخاص الحسيين، يجعلهم يشعرون أن الأمر حقيقي بالنسبة لهم)، ثم أعط واحدة أخرى للمشرف عليك، ولقد أضفت إليها رسماً مرسوماً بأناقة (مساعدة بصرية)، تظهر فيها كيف يتم ترجمة أفكارك إلى دولارات، وتتوقف فترة قصيرة في سكون، بينما ينظران هما إلى الورقة، لتدع لهم فرصة لاستيعاب المعلومات، ثم تستمر في شرحك، ثم تتحدث عن الكيفية التي تريد بها أن تعيد بناء عملك، مع علمهم عن قدراتك الكبيرة في مجال علاقات العملاء، لتركز أكثر على إرضاء العملاء، ثم تريهم على الورق ثانية، شرحاً واضحاً ومضافاً إليه الرسومات عن

www.ibtesama.com

كيفية توزيع العمل، حتى يتم توزيع الوظائف التي لا تجيدها أنت أبداً على أولئك الذين يقومون بها بشكل أفضل (اعتراف بالضعف بطريقة تقييمية من وجهة نظرك، وتزيد جدارتك بالثقة)، في حين تتولى أنت أكثر شيء تجيده، علاقات العملاء، وستطلب في مقابل زيادة المسؤولية، والمستوى الأعلى من العمل الذي ستؤديه، تطلب الحصول على مرتب مختلف، ليتماشى أكثر مع هذه الوظائف (الاستنتاج الواضح، رفع الموضوع من «علاوة» إلى «مرتب مختلف يتماشى مع هذه الوظائف»، وأنت مع ذلك تحافظ على مظهرك هادئاً، في حين أن قلبك يدق بطريقة عنيفة تحت قميصك، هل ستحصل فعلاً على هذا؟

الخطوة السابعة*: المشاعر (طرق التقنية من ٨٢ إلى ١١٠)

لقد كنت أميناً في عرضك هذا، ولقد احتفظت باتجاه متحمس، وإيجابي؛ فلقد استخدمت أسلوب الحديث الإيجابي بقدر الإمكان، فتحدثت عن الفوائد التي ستعود على البنك، وكيف ستزيد هذه الخطة من العائدات، ولقد ابتعدت بمسيرتك جداً عن الأسلوب السلبي في النقاش: «إذا لم تفعل ذلك، فستخسر كثيراً من المال» لقد استحوذت على اهتمام، وانتباه السيد هاربر، عن طريق التركيز على ما سيفيد المصرف، وليس فقط على ما سيفيدك، فإن عبارة: «زيادة العائدات للبنك» هي عبارة تجذب الانتباه بقوة، وتقوم أنت باستخدامها عادة (التكرار) في أثناء حديثك. وتبدأ في نسب الحدث إلى شخص السيد هاربر، بأن تقول له: «بصراحة يا سيد هاربر، لقد ساعدني بعد نظرك الممتاز في الأمر عندما بدأت دراسة رضا الزبائن هذا، على أن أفكر بهذه الطريقة، وجعلت أفكر: «لابد وأن توجد طريقة لتشغيل هذه الدراسة المكلفة لصالحنا» فرضا العملاء، هو التيار الغالب الآن، ولقد أشرت إليه عدة مرات».

ولأنك تقول هذه الكلمات بإخلاص، وقد خلطتها ببعض الحقائق، والأرقام، فباستطاعة السيد هاربر أن يتقبل هذا المديح، وبالإضافة إلى ذلك، فلقد أرشدته إلى طريق يظهر به نفسه بشكل أفضل مع أصحاب المراكز الأعلى، ولقد أدهشت أنت المشرف عليك، فهو لم يكن يعرف أنك تمتلك هذه المواهب، ولم تكن أنت أيضاً تعرف ذلك بالنسبة لهذه المناسبة، ولكنك ظللت تتابع لغة الجسم، لتتقصى الدلائل، وعلى ما يبدو أنك تبلي بلاء حسناً.

ينظر السيد هاربر إلى رئيسك المباشر، ويومئ برأسه، ثم ينظر إليك ويقول: «سآخذ هذه الأوراق للفرع الرئيسي، فربما تصلح بالفعل» فتمنع نفسك من قول: «نعم»، بأعلى صوتك، وتبتسم فقط، وتقول: «أشكرك»، فيقول السيد هابر: «وأنا أيضاً أشكرك، لم لا تكتب عرضاً بكل ما قلته، وترسله إلى مكتبي» فتقول: «إنه معي هنا» وتسحب ورقة مطبوعة بأناقة من ملفك؛ فيقول السيد هابر عندما تسلمه إياها: «إمم، إنك مهتم بالعمل بحق، أليس كذلك؟» فتقول: «بلى» (فالاستعداد شيء هام).

www.ibtesama.com

وها أنت قد فعلتها، والآن كل ما عليك فعله هو أن تتبع نفس الطريقة الخلاقة، والحماسية التي أدت بك إلى هذه المكانة، وهذه العلاوة (بالإضافة إلى العمل الذي ستستمتع به بكل تأكيد)، وكلهم سيكونون ملكك.

المثال الثاني: إقناع زوجك العنيد الذي يؤمن برأيه، أولا يستشيرك بمكان الإجازة الذي تفضلينه

إنك تحصلين على أسبوعين فقط كإجازة، وكان كل منكما قد خطط مسبقاً للحصول على هذه الإجازة سوياً، وأنت لا تريدين أن تقضيا إجازتين منفصلتين؛ فهذا لا يبدو جذاباً بالمرة، وأسلوب زوجك في الاستراحة من عمله هو القيام بتمرينات عنيفة، فهو يملك الكثير من الطاقة، وأنت قد تعبت من الجري في كل مكان، بين عملك في المبيعات، والتزامك بعدد من المنظمات الاجتماعية، والتحرك المعتاد في الحياة اليومية، لدرجة تصيبك بالرعب، أية فكرة عن أية إجازة، تتضمن أي جهد جسماني أكثر من ارتداء ثوب الاستحمام.

وعليك أن تصلي إلى هذا الشاطئ بشكل ما.

الخطوة الأولى #: المصداقية (طرق التقنية من ١ إلى ١٤)

عندما أخبرك زوجك لأول مرة عن فكرته عن الإجازة، وهي ركوب الدراجات عبر فرنسا، كنت لحسن الحظ تقفين أمام الموقد، وقد أعطيت ظهرك له، لذا فعندما صرخت استطعت أن تقولي: «لم يحدث شيء» لقد لمست مقلاة ساخنة فقط» فأنت محتاجة للوقت في هذا الأمر، وتحتاجين إلى خطة، وإذا كنت تريدين أن تنجحي في الوصول إلى الإجازة في سانت جون، لذا فكل ما ستقولينه لزوجك الآن رداً على كلامه هو: «إمم، هذا يبدو مثيراً للاهتمام، سأفكر في هذا الأمر لبعض الوقت» وتبتسمين ابتسامة لطيفة، وتغيرين الموضوع بسرعة.

أنت تدركين أنك إذا كنت تريدين أن تغيري رأي زوجك، ليتفق مع رأيك، فعليك أن تبني مصداقيتك في مجال: «الاتفاقيات التي يتم مناقشتها فعلاً، والتي يفوز فيها الطرفان» كما أنك غير مستعدة أبداً للحديث مع أي مصدر سلطة، وكل ما لديك الآن هو التركيز على الجوانب السلبية التي تعبرين عنها بطريقة عنيفة (مع نفسك، أثناء الاستحمام، أثناء جريان الماء) وبدون حذف الإضافات.

تعطين لنفسك فرصة أسبوع، لتكوين المصداقية؛ فتنظمين سلسلة من القرارات الصغرى التي يتم تنفيذها، على سياق: «أي الأفلام ستشاهدانها؟»، أين سنذهب لتناول العشاء؟» «من الذي سينظف؟» «هل سنقضي بعض الوقت مع الأقارب؟» «ويجب أن تتأكدي من أن تظلي هادئة، ومنطقية، ولطيفة أثناء اتخاذ كل هذه القرارات، ولقد تأكدت من أن كل هذه القرارات قد تم المفاوضة حيالها (أي أنها تضمنت تحرك

www.ibtesama.com

كليكما من موضعه الأساسي) وأنها كلها «مجدية» أي أنها مرضية لكليكما. والآن، أنت لديك سجل من المصداقية في مجال الاتفاقيات التي يتم مناقشتها، أنت مستعدة للانتقال إلى شيء أكبر.

وبما أنك مخلصة، وملتزمة بنجاح خطتك، فإنك تحترمين زوجك باختيارك وقتاً مناسباً ليستطيع الاستماع إليك؛ فأنت لا تجازفين بالتحدث أثناء محاولته لإنجاز عمل ما، ولا تطلبين منه أن يضحي بوقت «لعب الورق مع أصدقائه»، وأنت لا تبدئين الحديث في مكان عام، فسيشعر أنه قد تم نصب شراك له، بل تقررين أن تعدي عشاء لطيفاً في المنزل، وبما أنك تؤمنين بحكمة تأدية كل شيء على حده سيفيد أكثر، فانتظري حتى تنتهيا من الطعام، ثم تشرعا بعد ذلك في الحديث، ولقد حافظت على اهتمام ظاهر بزوجك، هيأت موقفاً يكون كل منكما مسترخياً فيه.

الخطوة الثانية #: لغة الجسم (طرق التقنية من ١٥ إلى ٣٧)

يجلس كلاكما على الأريكة، وتجلسين في وضع تستطيع عيونكما فيه أن تتلاقيا بشكل جيد، فتحافظين على التقاء العيون هذا طوال الوقت، وتصنعين تعبيراً مبهجاً على وجهك، فتعكسين إثارة الحكاية التي ستقصينها له.

الخطوة الثالثة #: كوني مقنعة باستخدام الصوت (طرق التقنية من ٣٨ إلى ٤٧)

بما أن هذا موقف حميم، فأنت تعدلين صوتك تبعاً للموقف، فتبقين على صوتك منخفضاً، وتستخدمين التصوير كثيراً، والارتفاع، والانخفاض، وأنت تصفين «القصة»، كما تحافظين على صوتك غنياً ودافئاً، وتتذكرين قوة الصوت وقدرته على التقريب والتبعيد، وتشغلين كل حواس زوجك عن طريق استخدام كلمات كثيرة تحفز الحواس.

الخطوة الرابعة #: الوئام (طرق التقنية من ٤٨ إلى ٥٣)

أنت تعرفين النمط الإدراكي الخاص بزوجك بكل تأكيد، فهو في الأساس بصري، وحسي في المرتبة الثانية، لذا فأنت تستخدمين كلا النوعين من الكلمات، ولقد وطدت الصلة أثناء العشاء عن طريق التذكر، والتحدث عن الخبرات الخاصة التي مررتما بها معاً، وأنت الآن مستعدة للمسايرة، والقيادة؛ فتسألينه في هدوء: «يا عزيزي، ما الذي يجذبك على وجه الخصوص في مسألة ركوب الدراجات عبر فرنسا؟» لقد تدربت طوال الأسبوع على إلقاء هذا السؤال، بدون أن تتخلله ذرة سخرية، وأنت الآن فخورة بأنك قد تمكنت من إخراجه بطريقة عبقرية فيجيبك: «هه، لا أعرف!» فلا تبادريه بطريقة عنيفة كما تفعلين دائماً، وتقولين: «ماذا تقصد بكونك لا تعرف؟»، بل تقولين بدلاً من ذلك بعد دقيقة «أيصعب عليك أن تعبر عنه باستخدام الكلمات؟» فيجيبك: «حسناً، نعم ولا» وتساعده مسايرتك له على أن يفتح قلبه، ويعبر عن نفسه: «أعتقد أن ما يعجبني فيه، هو الشعور بالحرية، إنه شعور عظيم أن أركب الدراجة، وأسير، وأسير دون أن يقلقني مكاني،

www.ibtesama.com

ولا توجد أي جداول، ولا مواعيد قصوى، ولا رنين هواتف، بالإضافة إلى أنني أريد أن أخرج إلى الطبيعة، لا الغرف المجهزة التي تضاء بالنور الأبيض» فتسايرينه، وتعكسين كلا من صوته، ومقدارطاقته، أثناء حديثك وتقولين: «إنه لشعور عظيم ألا تقلق بسبب أي شيء، وأن تكون خالي البال، وأن تكون خارج المنزل في أشعة الشمس، وكل هذه الأمور» فيومئ هو.

فتبدئين في قيادته: «إنني بالفعل أتطلع إلى إجازة لأسبوعين، نتمتع فيهما بهذا النوع من الحرية، حيث لا هواتف، ولا ضجيج، ونتمتع بالطبيعة» وأنت بذلك تخلقين صلة بعد أن بدأت في القيادة، عندما تتحدثين عن الخبرات المشتركة، فيسألك زوجك، وهو ينظر إليك في دهشة: «نعم، لقد ظننت أنك تكرهين الرحلات الخارجية».

الخطوة الخامسة *: الاستماع بشكل مبتكر (طرق التقنية من ٥٤ إلى ٦٨)

أنت تلاحظين زوجك، ولغة جسده، بينما تتحدثين، وأنت تعرفين أنه إذا توتر عند أي نقطة، فإنك سوف تتراجعين، وتجربين تكتيكاً آخر، ولكنه معك حتى الآن، ويبدو عليه الارتياح والاسترخاء.

الخطوة السادسة *: المنطق والعقل (طرق التقنية من ٦٩ إلى ٨١)

بدلاً من أن تستجيبي بشكل مباشر لعبارته، تقولين له، وقد خفضت صوتك بعض الشيء لكي تؤكدي على وثوق الصلة بينكما: «ماذا لو كان هناك مكان نستطيع فيه أن نحصل على كل الحرية والهدوء اللذين يريدهما كلانا، وسوف نحظى بكثيرمن الوقت سوياً أيضاً [عبارة شاملة تم تقديمها على صورة سؤال بلاغي]»، فينظر إليك باهتمام، ويقول «استمري».

فتستمرين في بناء الموضوع الذي اخترته، وهو «أن يحظى كل منا بوقت ممتع»، فتقولين «ماذا لو كان هناك مكان يمكنك أن تركب فيه الدراجة من الفجر حتى الغروب، في أجمل غابة استوائية يمكنك أن تتخيلها، وأن تمر بالقرى الصغيرة المضحكة، وكل الأماكن الأخرى الممتعة، ثم تعود إلى الاستراحة لكي تغوص لمدة طويلة في بحيرة هادئة، أثناء غروب الشمس، وأنت تشرب عصير الفواكه الاستوائية، ثم يمكننا أن نتناول العشاء، ونرقص تحت السماء الناعمة القرمزية المليئة بالنجوم [ثلاث نقاط، كل هذه العبارة عبارة عن سؤال بلاغي] فينظر إليك في دهشة فأنت لم تقولي الشعر من قبل (استخدمت الكلمات المصورة التي تثير كل الحواس]، فيسألك «وأين ستكونين أنت، وأنا أقوم بقيادة الدراجة طول هذا الوقت؟» فتجيبينه بطريقة لطيفة، ومغرية: «استمتع بالجزء الخاص بي من الحرية، وحب الطبيعة، بأن أستلقي على الشاطيء، واسترخي في انتظار عودتك» (وهذا استخدام مناسب للمشاعر) فيقول: «إمم، إذن، فلن تحتاجي إليّ لكي أقوم بالاستلقاء على الشاطيء معك؟» فتجيبينه «لا، إني أستطيع أن أقوم بهذا بمفردي بدون أية مشاكل» فيسأل مهتماً: «إن الجو حار في هذه

www.ibtesama.com

المناطق الاستوائية، أليس كذلك؟» فتقولين: «ليس في هذا التوقيت من العام الذي سنذهب فيه» والآن تخرجين الكتيبات، والمنشورات الإعلانية التي لديك عن سانت جون، وترينه معدلات الحرارة، وبعض الصور الرائعة، عن طريق ركوب الدراجات (مساعدات بصرية). لقد اضطررت أن تبحثي عن هذه الأشياء كثيراً، ولكن تذكري، أن الاستعداد مهم!

الخطوة السابعة #: المشاعر (طرق التقنية من ٨٢ إلى ١١٠)

وبما أنك قد وضعت أساساً من المصداقية لديك طوال الأسبوع، فيما يخص المفاوضات التي يفوز فيها كلاكما، فإن زوجك مستعد نفسياً لأن يقتنع برأيك؛ فلقد أثبتّ جدارتك بالثقة، وأنت الآن تظهرين خبرتك (فأنت تعرفين الحقائق التي تتحدثين عنها).

وكنت تخاطبين مشاعر زوجك طوال عرضك، و قد رفعت المسألة إلي مرتبة أعلي، وابتعدت بالقرار عن مجال «رأيك في مقابل رأيي»، ووضعته في مجال أوسع هو «أن يستمتع كل منا بوقته» وهذا في نفس الوقت تركيز على الجانب الإيجابي؛ فمن الواضح أنك تسعين إلى مواءمة كل ما يفضله كلاكما، بطريقة تستمتعان بها، ولقد شخصت الموضوع وأشركت فيه زوجك بطريقة مباشرة على طريقة «أنت»، وعن طريق شكل الحكاية التي رويتها (وأنت ترشحين «يوم إجازته»)

من الواضح أنك أثرت اهتمام زوجك، فهو يقول: «لقد أديت كثيراً من العمل في هذه المسألة» فتقولين بصدق وجد: «لأنني أريد لكل منا أن يكون سعيداً، ويهمني جداً أن تحظى أنت بوقت ممتع، وأن أستمتع أنا أيضاً، وأظن أن هذه هي الطريقة التي سنحققها سوياً [استنتاج واضح، وصلت إلى النقطة التي تريدينها] إن إخلاصك، والتزامك بغرضك، مقنع للغاية؛ فيبتسم زوجك، ويقول: «سانت جون! دعيني أرى هذه المنشورات ثانية» فتبتسمين، وأنت تكادين أن تشمي رائحة زيت البشرة البرونزية.

المثال الثالث # إقناع أستاذك المتشدد الذي يتبع طريقة «إني لا أغير درجة أعطيتها» بأن يفعل ذلك فقط

إنك تتوقين إلى الدراسات العليا، ولقد تمكنت من الاحتفاظ بدرجات عامة جيدة طوال السنة الأولى، والثانية، والثالثة، ولكن السنة النهائية هي شيء حقيقي؛ فلقد اضطررت لدراسة بعض المواد الإضافية، التي لم تكوني تعرفين أنك تحتاجينها، ويبدو أن عملك «لنصف الوقت»، بدأ يتزايد ليصبح «كل الوقت»، وعلى الرغم من أنك تحتاجين المال جداً، إلا أنك محتاجة جداً لوقت الاستذكار.

لقد حصلت على درجة متوسط في مادة الاقتصاد في امتحان نصف الفصل الدراسي، فأصابك الذعر؛ لأنه يجب عليك أن تحافظي على تقدير جيد، أو أكثر، في

www.ibtesama.com

كل المواد، وإلا فستضيع في الهواء فرصك للقبول في درجة الماجيستير التي تحتاجينها بشدة، إذا كنت تريدين أن تحصلي على فرصة محترمة في سوق العمل، ولقد عرف عن البروفيسور براون أنه يلتصق بدرجاته، وهو دائماً ما يسير «كما يقول الكتاب» ولا يضع في حسابه أبداً ظروف حياة الطالب؛ ففي رأيه أن «دراستك تأتي أولاً، وإذا لم تكن تعرف ما هي أولوياتك، فاخرج من فصلي».

عظيم.....

الخطوة الأولى #١: المصداقية (طرق التقنية من ١ إلى ١٤)

تأتين وأنت مستعدة تماماً؛ فلقد أخذت وقتاً لتراجعي امتحانك، وتلاحظي أين مواضع الخطأ، ولقد عرفت ما هي الإجابات الصحيحة، وأنت مخلصة في رغبتك في الحفاظ على أداء حسن في هذه المادة، وإخلاصك هذا ظاهر؛ فأنت تحرصين على ألا تظهري أنك تحضرين فقط «من أجل الدرجة»؛ لأن هذا لا يناسب الصورة المعتادة عن «الطالب الجيد».

تنتبهين لجاذبيتك، عندما تذهبين إلى موعدك مع البروفيسور براون، وتتأكدين أنك، وملابسك نظيفة، وأنيقة، وأنها مناسبة للموقف، ولا توجد أي ثقوب في أي مكان، ولقد حافظت على مستوى الإكسسوارات (الأقراط، والقلائد، والأساور) إلى أقصى حد (على الرغم من أن هذا يؤلمك) ولقد تأكدت من أن ما ترتدينه في حالة جيدة، ولأن جسمك ليس في أفضل شكل، فلقد منحت نفسك فوائد بعض التمارين في الهواء الطلق، قبل أن تذهبي إلى موعدك، حتى يكون لديك قدر جيد من الطاقة، ولقد وجدت أن صعود عدد من طبقات الدرج بسرعة لثلاث، أو أربع مرات، ينفع دائماً عندما يكون لديك وقت لفعل شيء آخر.

عندما تصلين إلى مكتب البروفيسور براون، تأخذين دقيقة لتتأكدي أن مظهرك على ما يرام، قبل أن تدخلي، وتأخذين نفساً عميقاً لتستقري داخلياً، ثم تطرقين الباب وتدخلين، وتذكرين فعل كل شيء في حينه، تحيين الأستاذ، ثم تغلقين الباب خلفك، ثم تمشين نحو الكرسي الذي أشار إليه، وتجلسين، ثم تضعين أشياءك، ثم تعدلين من وضعك، وتنظرين إلى عينيه بتركيز جيد، وواضح، ثم بعد ذلك ـ وبعد ذلك فقط ـ تعرضين طلبك.

عندما يجيبك البروفيسور الفاضل، تجلسين أنت ساكنة، وتركزين على الاستماع إليه بانتباه، وهذا سيقيك من الاستغراق في الملل كعادتك. كما سيساعدك الاستماع بانتباه، على إظهار الاحترام، على الرغم من مللك الشديد مما يقوله البروفيسور؛ فأنت لا تحتاجين إلى هذه المحاضرات عن الأولويات، ولكن بما أنه يعطيك الآن محاضرة عنها، فستستمعين، ولن تقاطيعه، فأنت مهذبة، وتنادينه بلقب «بروفيسور» مادام هذا هو اللقب الذي يفضله.

www.ibtesama.com

أنت تبذلين قصارى جهدك لتبدي مهتمة بما يقوله البروفيسور الفاضل، ولا تنشغلين برأيك، حتى لا تنسي أن تركزي، وأنت ملتزمة بتقديم نفسك، وطلبك، بطريقة ناجحة ولقد امتلكت انتباهاً إيجابياً، فبغض النظر عما يقوله البروفيسور، ستقولين لنفسك: «توجد طريقة لأفوز بها بما أريد، فأنا أعرف أنني أستطيع فعل ذلك» إنك مرتاحة لمظهرك، وواثقة من أن لديك المهارات اللازمة، وإذا وجدت أنك تشردين، أو تتوترين، فخذي نفساً عميقاً، وأخرجيه بهدوء من خلال أنفك، واسمحي لنفسك بالاسترخاء.

الخطوة الثانية #: لغة الجسم (طرق التقنية من ١٥ إلى ٣٧)

عندما تدخلين من الباب، تمشين مشية معتدلة رافعة رأسك، وأنت تنظرين أمامك، وعندما تجلسين، تجلسين جلسة «قائم» وتحافظين على وضع معتدل، ولا تتأرجحين في كرسيك، أو تقضمين أظافرك، بل تجلسين ثابتة، وتركزين بالدرجة المطلوبة. لقد أصبحت على وعي الآن بحركات الجسم غير المفيدة، لذا فلا تقومين بجذب شحمة أذنك بطريقة حمقاء (حتى إذا كنت متوترة)، ولقد تعلمت أن تتقدمي إلى الأمام لكي توضحي نقطة ما، بدلاً من أن تهزي ذراعيك في كل مكان. وأنت تحافظين على اتصال جيد للعينين طوال الوقت، وتحافظين على تعبير اهتمام جاد على وجهك، حتى لو كان البروفيسور براون قد بدأ في الدخول في أحد تفريعاته التي لا تنتهي، عن كيفية تضييعك لسنين عمرك الغالية نتيجة لإهمال وقت دراستك، فلا تسمحي لإحباطك، ولملك أن يتسربا إلى تعبيرات وجهك.

الخطوة الثالثة #: كوني مقنعة باستخدام صوتك (طرق التقنية من ٤٧ إلى ٢٨)

إنك راضية كل الرضا عن إيقاع صوتك، وطبقته، لذا فأنت «تذكرين فقط أن تنطقي الكلمات بشكل جيد، لأنه من المعروف أن البروفيسور براون يكره المتمتمين جداً، ولقد عدلت من ارتفاع صوتك، حتى يصبح مرتفعاً بما يكفي ليسمعك البروفيسور عبر مكتبه، ولكنك لن تصيحي فيه، ولقد منعت نفسك من قذف كلماتك في اندفاعة كبيرة»، ولقد منعت نفسك من أن تندفعي، وتقولي كل ما عندك في اندفاعة واحدة، بل إنك تقومين بتقسيم أفكارك، وتتوقفين بين كل فكرة وأخرى، وتجعلين صوتك يعكس حقيقة كلماتك؛ فمثلاً، عندما تقولين: «إنني أريد فعلاً أن أتقدم في هذه المادة، فإنك تمطين كلمة «أريد» لكي تصوريها بصورة صحيحة، ولكي تؤكدي على أهميتها، ولسوف يوضح استخدامك للتصوير، والارتفاع، والانخفاض، الأمانة في كلماتك التي توجهينها للبروفيسور براون.

الخطوة الرابعة #: الوئام (طرق التقنية من ٤٨ إلى ٥٤)

www.ibtesama.com

إنك تفزعين من التفكير في تطوير علاقة مع البروفيسور براون، ما الذي ستفعلينه؟ هل سترتدين حلة مع رابطة عنق مرقطة، وتتحدثين بأسلوب الجمع المتعجرف «نحن»؟ لن تفعلي ذلك أبداً؛ فإن خلق علاقة، هو أمر يتعلق بتأسيس قاعدة مشتركة، أليس كذلك؟ إن الكلمة التي ستفتح لك الطريق هي «مشترك»، لذا فإنك ستقولين لنفسك لا، ليس عليك أن تسيري على طريقة الحلة البنية، ورابطة العنق المرقطة، بل إنك ستقومين بدلاً من ذلك، بالبحث عن النقاط المشتركة واستخدام المرآة العاكسة، والنمط الإدراكي، والمسايرة والقيادة.

إنك تفكرين فيما تعرفينه عن البروفيسور براون، إنك تعرفين أنه يكره الفوضى، وعدم النظام، وأنه دائماً ما يذم، ويكره المتأخرين عن الفصل، ويمقت المقالات التي تحتوي على أخطاء مطبعية، والأبحاث التي أسيئت كتابتها، كما أنه يشكو بشكل علني من حالة الكسل العامة التي يعيشها «شباب اليوم». وبذلك تطورين الصلة، وقد وضعت في ذهنك هذه الأفكار، عن طريق الحضور في الوقت المحدد، وأن تنظمي كل شيء يخصك، وأن تنظمي كلاً من أوراقك وأفكارك جيداً. إن هذا البروفيسور هو واحد من أعضاء هيئة التدريس القلائل في الكلية، الذين يرتدون حلة كاملة ورابطة عنق في قاعة المحاضرات، لذلك فعليك أن ترتدى زياً محافظاً، مثل الذي تحبه أسرتك، ويعتقد أصدقاؤك أنه يبدو «أحمق».

وعندما جلست في مواجهة البروفيسور عبر المكتب، لاحظت أنه يجلس، وقد أسند ظهره إلى ظهر الكرسي، وقد ظل على هذا الوضع كثيراً، فتقومين أنت باستخدام المرآة بأن تفعلي نفس الشيء. كما أن البروفيسور براون يتحدث ببطء، وينطق كل حرف بوضوح، لذلك فإنك تعدلين من إيقاعك ومستوى النطق لديك، لكي تقتربي من أسلوبه. وإن طاقة البروفيسور كبيرة، ولكنه يجيد التحكم فيها، لذلك فإنك تقين نفسك من الاندفاعات أياً كان نوعها، ولكنك تبقين على مستوى عال من طاقتك الداخلية.

لقد لاحظت في أثناء حضورك للمحاضرات أن البروفيسور يعتمد على النمط البصري، لذلك فإنك تستخدمين مصطلحات بصرية بقدر الإمكان، وأنت تعرضين طلبك، ولقد قمت بطباعة الإجابات الصحيحة التي أخطأت فيها في الاختبار، بحرص شديد (وبدون أخطاء مطبعية)، وأنت الآن تعطينها لأستاذك، ولقد كتبتها من خلال منظور بصري، ولقد قمت أيضاً بطباعة «استراتيجيتك بطريقة أنيقة» (مزيد من التفاصيل في الخطوة السادسة) وأعطيتها للبروفيسور في اللحظة المناسبة.

وبعد ذلك تقومين «بالمسايرة، والقيادة»: فعندما يبدأ البروفيسور في إسماعك المحاضرة التي تتحدث عن تراخيك في دراستك، وعن مدى إحباطه بسبب شخص لديه مثل قدراتك، وهوينحدر في مستواه، ولا يأخذ دراسته على محمل الجد، فإنك لا تقومين بالدفاع، أو التعليق، أو الاعتراض، بل إنك تومئين برأسك، حتى ينتهي تماماً،

www.ibtesama.com

وتبدئين في المسايرة: «أعرف أنه يصعب عليكم جداً رغبتكم في تفوقنا، مع معرفتكم باستطاعتنا فعل ذلك، ثم تشاهدنا ونحن نقصر في أدائنا» عندما يعمل هذا الأسلوب على إيقاف البروفيسور عن أسلوبه هذا، ابدئي في القيادة، وقولي: «حسناً، إنني محبطة أنا أيضاً، فلقد خاب ظني في نفسي، ولقد بدأت في النزول إلى ما دون توقعاتي، وهذا هو سبب مجيئي هنا، إنني أريد أن أعود إلى مستوى توقعاتي، و[تتوقفين هنا لإحداث تأثير]، ومستوى تدريسك» وبذلك تكونين الآن قد حصلت على انتباه أستاذك الكامل.

الخطوة الخامسة*: الاستماع بشكل مبتكر (طرق التقنية من ٥٤ إلى ٦٨)

تقومين بمراقبة لغة جسم أستاذك، لكي تستخلصي الدلائل عن مدى تقدمك، وعندما يتضح لك استرخاؤه، بعد قيامك بعملية المسايرة، والقيادة، تعرفين أنك على الطريق الصحيح. وستعرفين أنك قد بدأت في الخروج به عن طريقته هو، إذا عقد حاجبيه على وجه الخصوص بعد المسايرة الأولى، وأنه قد زادت رغبته في اتباعك في طريقك أنت، وبدأت تلاحظين أن صوته بدأ يلين بعض الشيء، وليس بنفس القسوة، والهجوم، الذي كان عليه من قبل. وأنت تتأكدين أنك توافقين باستمرار على ما يقوله البروفيسور، عن طريق الإيماء بالرأس، وقول «آه، إم».

ولقد أدركت أن هذه هي اللحظة الحاسمة، فتبقين على ثبات تركيز عينيك، وثبات جسمك، حين تقدمين له طلبك.

الخطوة السادسة*: المنطق، والعقل (طرق التقنية من ٦١ إلى ٨١)

لقد عرفت من أصدقائك، أن البروفيسور صعب المراس، وأنه دائماً ما يقاوم الأعذار، مثل «إن أختي قد دخلت المستشفى لكي تبتر ساقها، أو ذراعها، أو حتى رأسها» أو «لقد كنت أعمل أثناء الليل في سوق السمك الشعبي، لكي أدعم أمي العاجزة، وإخوتي، وأخواتي الصغار الخمسة عشر»، ولا يتقبل الحقيقة، مثل أنك كنت مشغولة جداً بأشياء أخرى لدرجة عدم استطاعتك أن تدرسي، لقد ظننت بصراحة أنك ستستطيعين أن تفلتي من هذا الامتحان، بما تحفظينه في ذاكرتك، من حضور المحاضرات، والمراجعة على ملاحظاتك في الفصل؛ فالاحتمال الأكبر أن يرى البروفيسور أن هذه حالة معتادة لدى الطالب، ونقص احترام لفصله، لا كمظهر ضعف يدعم الفوز.

يجب أن تجدي شيئاً يتواصل معه البروفيسور، ويوافق عليه، لذا فإنك تنظمين أفكارك حول موضوع «السلحفاة والأرنب» فتبدئين بعبارة إخفاء، مثل «لقد بدأت بشكل بطيء في هذه المادة يا بروفيسور، فلم يكن باستطاعتي في البداية أن أرى المفاهيم بصورة واضحة، ولقد اتضحت لي وضوحاً جلياً الآن فقط (إنك تستخدمين المصطلحات البصرية بقدر الإمكان في أثناء حديثك؛ فأنت تتذكرين النمط الإدراكي البصري لدى أستاذك)، إني أعرف أن أدائي كان سيئاً، وهذا انعكاس واقعي عن مقدار فهمي لمفاهيم

www.ibtesama.com

هذه المادة. (إنك تكشفين نقاط ضعفك بطريقة تزيد من قوة رأيك)، فماذا أريد الآن؟ (سؤال بلاغي، ووصول إلى النقطة الأساسية) إنني أريد فرصة لأثبت فيها فهمي الحقيقي للمادة، إما عن طريق إجراء بحث، أو كتابة مقال، أو اجتياز امتحان آخر (اقتراح ذو ثلاثة أجزاء). فإذا أديت أحد هذه الأشياء على وجه يرضيك، فإنني أطلب منك بكل احترام ألا تعاقبني على البداية البطيئة، ولكن أن تفكر في تغيير درجتي لكي تعكس بدقة حقيقة فهمي عن المفاهيم [استنتاج واضح].

الخطوة السابعة *: المشاعر (طرق التقنية من ٨٢ إلى ١١٠)

لقد اخترت موضوع نقاش يصلح «للإقناع»؛ فإن الفرق بين الذي يبدأ بداية بطيئة، وبين الطالب الكسول الذي يهرب من العمل هو فرق يماثل بعد السماء عن الأرض؛ ولقد تجنبت عملية التسول والاسترحام، والبكاء(فهذه مشاعر سلبية) ولجأت إلى مشاعر إيجابية: فرصة لإظهار زيادة في الفهم. إن عبارات مثل: «يعكس بدقة» و«فهم حقيقي» هما عبارتان تساويان مالاً بالنسبة لمن يمارس العلم، والتعلم (أستاذ في الاقتصاد) وهذه الأفكار هي أفكار يسهل على البروفيسور التواصل معها، و تفهمها بسهولة.

ثم تناولينه بعد ذلك النسخة التي تحتوي على الإجابات الصحيحة للاختبار، وهذا عبارة عن مساعد بصري، يؤكد رغبتك الحقيقية في بذل المزيد من الجهد، ويظهر للبروفيسور أنك تعرفين فعلاً كيفية فهم المفاهيم بصورة أفضل، ثم تقدمين له أيضاً استراتيجية عمل توضحين فيها ثلاث نقاط، ذات عناوين أنيقة: «إجراء بحث لمساعدة البروفيسور» «كتابة مقال» و«اجتياز امتحان آخر» و«المقال»، تعبر عن مواضيع مقترحة، وسوف يعجب استعدادك، والتزامك بتحسين درجتك، البروفيسور.

وكيف تستمعين بعناية لما يقوله البروفيسور؛ وتبقين على تركيزك، ولا تفقدين هدوء أعصابك، وتظلين متطلعة للنتيجة؟ أنت ذات إرادة، وتستمعين بقدر أكبر بكثير مما تتحدثين، وتتابعين ما يقوله البروفيسور، وعندما يقول البروفيسور في النهاية: حسناً! على الرغم من أنني لا أقوم بهذا عادة، ولكنك تبدين ملتزمة، ومخلصة، على غيرعادة زملائك، فسأعطيك ميزة الشك. يمكنك أن تكتبي مقالاً عن: (سيلاحظ القائمة المكتوبة عن الأفكار الثلاث عن المقال، ويختار من بينها واحدة، بعد أن يعدل فيها قليلاً) فتشكرين وتغادرين، وتتأكدين من أن يكون هذا المقال على مكتبه في الوقت المحدد بالضبط، وقد تمت كتابته بشكل جيد (وبدون أخطاء مطبعية)، وأنت بذلك قد فزت!

المثال الرابع *: إقناع أصدقائك المصرين على آرائهم بأن اختيارك للمطعم هو أفضل اختيار

أنت تجلس مع صديقيك: سو وجون، وقد التقيتم جميعاً في بيتك، لكي تخرجوا،

www.ibtesama.com

وتتناولوا العشاء سوياً. تقول سو أنها تريد الطعام الهندي، وأنت تكره الطعام الهندي، فهو حار جداً، ومليء بالتوابل لدرجة تجعل بطنك تئن لعدة أيام بعد ذلك. فينظر جون نحو سو نظرة تقول: «ماذا؟ هل جننت؟» ويقول: «إنني أريد أن آكل طعاماً مكسيكياً»، فتزيد أناتك الداخلية: هل سآكل كل هذا الكم من البقول! بالإضافة إلى مزيد من الإضافات الحارة، لا، شكراً. إنك تريد أن تقوم بطريقة ما بإقناع هذين الشخصين القريبين ذوي الرأي الثابت بأن طريقتك هي الأنسب.

الخطوة الأولى #: المصداقية (طرق التقنية من ١ إلى ١٤)

إنك تقاوم رغبتك الشديدة في أن تعلن عن طعامك المفضل (الإيطالي)؛ فتجلس في هدوء، وتلاحظ صديقيك، (وسيعطيك تركيز العينين قوة) وتظل هادئاً. لقد قام بإلقاءخطبة على الآخر، ولم يصل إلى أية نتيجة، ولاحظ أنك لم تقل كلمة واحدة.

فتسألك سو: «هل أنت مريض؟» فيعلق جون: «نعم، لم تقل كلمة واحدة، مع أنك في العادة تصيح، وتصرخ في هذا الوقت» فتمنع نفسك من أن تتحدث بطريقة ساخرة (وهذا ما تلجأ إليه عادة) وبدلاً من ذلك، تقوم بتقوية المصداقية لديك، فتقول: «كنت أستمع إليكم» بصوت لطيف وهادئ، (يظهر الاحترام، والانتباه إلى أصدقائك، والنظر من المنظور إيجابي، وتكون مسترخياً إلى حد معقول)، فيقولان بصوت واحد تقريباً: «أوه».

الخطوة الثانية #: لغة الجسم (طرق التقنية من ١٥ إلى ٣٧)

تستمر في الحديث، بعد أن تخفض رأسك للحظة، كما لو كنت تفكر بجدية، وتتوقف للحظة، وتقول: «لقد كنت أفكر»، ثم ترفع رأسك، وتنظر إلى صديقيك مباشرة (مع تركيز العينين)، وتقول «لماذا نجتمع الليلة؟» (سؤال بلاغي)، وتستمر في الحديث مع الإبقاء على جسمك ثابتاً إلى حد ما، وتتقدم للأمام قليلاً عندما توضح نقطة ما، ولكنك تركز بشكل عام على الاحتفاظ على تركيز جيد للعينين؛ فلقد تعلمت أن تهدئ من حركاتك التعبيرية، ولذا فأنت تقوم بذلك الآن؛ فعلى الرغم من أن هذين هما صديقاك، ولن يتأثر قرارهم إذا سمعوا صوت مضغ العلك، أو حككت ذقنك، ولكن تأثيرك سيزيد، إذا حررت جسدك من هذه الحركات الزائدة.

الخطوة الثالثة #: كن مقنعاً باستخدام صوتك (طرق التقنية من ٣٨ إلى ٤٧)

تستخدم تقنيات صوتية جيدة، وأنت تستمر في الحديث، وتقوم بتعديل صوتك، حتى تتحدث بقدر جيد من الطاقة، وبارتفاع صوت مناسب، مع تقطيع الجمل بطريقة مناسبة، ووضع الوقفات في مواضع جيدة وتبقى على طبقة صوت تعبر عن الأمانة،

www.ibtesama.com

والجدية، بعض الشيء، مما يتماشى مع موضوعك الأساسي، ثم تواتيك فرصة مناسبة لاستخدام أسلوب الارتفاع، والانخفاض، لذا فستسأل سؤالاً تقوم برفع طبقة صوتك في الجزء الثاني منه، وتخفضها عند الإجابة: «لماذا نجتمع الليلة؟ ألكي نأكل فقط؟ [تقال مع رفع طبقة الصوت]، لا [الانخفاض]، بل لكي نكون معاً، ولنمضي بعض الوقت سوياً، ولنستمتع برفقة أحدنا الآخر.» تضفي كثيراً من الدفء (التصوير) على عبارات «سنكون سوياً»، «ونمضي بعض الوقت سوياً»، و«الاستمتاع بصحبة أحدنا الآخر».

الخطوة الرابعة #: الوئام (طرق التقنية من ٤٨ إلى ٥٣)

إن هذه العبارات تعمل أيضاً على بناء صلة (بشكل عظيم) فأنت تؤكد على الجزء الخاص بالمشاركة في الخبرات، وأنت تذكر الآخرين بالصلة التي بينكم، ومعناها لديكم، ولقد قمت عن عمد باستخدام المصطلحات الحسية: «نكون سوياً»، «ونمضي الوقت معاً»، و«نستمتع بالسعادة»، لأنك تعرف أن كلاً من صديقيك، يعتمد في المقام الأول على النمط الحسي. الآن، أنت مستعد للمسايرة، والقيادة، فتقول: «جون ما الذي يجذب في الطعام المكسيكي الليلة؟» وتومىء في موافقة، عندما يخبرك جون عن متعة المذاق اللذيذ للصلصلة الثخينة، والجبن، ثم تقوم بمسايرته: «إنه من الرائع فعلاً أن تتناول كل هذه الأطعمة الغنية بالصلصة، والجبن، وكل ذلك» ثم تستدير إلى سو، وتعمل على اتصال العينين بشكل جيد، وتوضح أنك تريد بالفعل أن تستمع لما ستقوله، وتسأل: «ماذا عنك باسو، ما الذي يعجبك في الطعام الهندي؟» فتصيح: «البهارات، إنني أحب كل هذه الأطعمة، ذات الطعم الحار، فإنها تجعلني أعرق بصورة جيدة» فتسايرها، وتقول: «إن هذه البهارات التي تفور في دمك تشعرك بشعور جيد»، وتبتسم، وتعكس قدر الطاقة لديها (الصلة).

الخطوة الخامسة #: الاستماع بشكل مبتكر (طرق التقنية من ٥٤ إلى ٦٨)

لقد قمت أثناء مسايرة صديقيك، بملاحظة جيدة لما تقوله لك لغة جسدهما، ولازالت ملامح وجه چون تحيرك، ولكنه عقد ذراعيه، وأنت تعرف من خبرتك به أن هذه الحركة تدل على أن لديه بعض الشكوك، وهو في هذه الحالة يشك فيما تريد الوصول إليه، فعليك أن تبذل جهداً أكبر لإقناعه، ولكن يبدو على سو، أنها تستمتع «باللعبة»، فهي تبتسم، وتنظر إليك بوجه طلق، إن لغة جسدها تدل على أنها لا تنوي الدفاع.

الخطوة السادسة #: المنطق والعقل (طرق التقنية من ٦٩ إلى ٨١)

لقد اخترت موضوعاً أساسياً، وهو «قيمة الصداقة»، ولقد نطقت بعبارة الإخفاء الخاصة بك، عن طريق السؤال البلاغي وجوابه، فتقوم بالقيادة لتدعم موقفك: «ماذا لو وجدنا نوعاً من الطعام الذي سيعطينا جميعاً ما نريده؟ ثخين، ومرن، ومليء بالجبن، والصلصة

www.ibtesama.com

لجـون، وحـار ومليء بالبـهـارات، من أجل سـو، وشيء أخف، وأقل حـرارة لي؟ ثم تلاحظهم (استماع خلاق) .تبتسم سو، ولكن جون رفع حاجبيه، وقال: «نعم مثل ماذا» فتقول: «مثل الطعام الإيطالي» [استنتاج واضح] «يمكنك بالتأكيد أن تحصل على طعام ثخين، وغني ومليء بالجبن هناك يا جـون، ويمكنك يا سـو أن تحـصلي على صلصات مليئة بالبهارات، بها كثير من الفلفل الأحمر الحار، وأحصل أنا أيضاً على شيء يناسبني [ثلاث نقاط تدعم رأيك، وتشخيص الخبرة من أجل المستمعين]. وبذلك نحصل كلنا على طعام جيد نتناوله، والأهم أننا نركز اهتمامنا الأكبر على كوننا سوياً، وأن نمضي وقتاً ممتعاً سوياً، وهذا ما يجعلنا نجتمع سوياً من البداية «وصول إلى النقطة النهائية، وتكرار للكلمة المؤثرة، ودعم الموضوع بثلاث نقاط»

الخطوة السابعة #، المشاعر (طرق التقنية من ٨٢ إلى ١١٠)

من الواضح أنك قد كسبت سو في صفك، وأنك أعجبتها، وأمتعتها بأسلوبك، فتقول: «سأنضم لكم، بالإضافة إلى ذلك، فإن بإمكاني أن أذهب بمفردي وأتناول الطعام الهندي» ولقد أرخى جون ذراعيه، وبذلك تعرف أنك قد وصلت معه إلى مرحلة ما، فيقف هو، ويضع يديه على خصره، وأنت تعرف أنه على الرغم من أن هذا الوضع يدل على أنه «معك، ولكن ليس تماماً إلا أنه أصبح أقل مقاومة، وأسهل إقناعاً، فيقول بتهكم: «منذ متى أصبحت فيلسوفاً هكذا؟» فتجيب بجدية، وأمانة: «عندما أدركت مدى تقديري لصداقتنا، ومدى رغبتي في ألا يحول شيء دون ذلك» لقد رفعت بكل وضوح موضوع «ماذا سنأكل؟» إلى مستوى أعلى، وهو «قيمة الصداقة»، وموضوعك هذا ذو منظور إيجابي؛ فهو يؤكد على وجهة النظر الإيجابية، وهي «كونكم سوياً» بدلاً من موضوع مثل: «لماذا يجب أن تسير على رأيك دائماً؟» الذي سيكون سلبياً، وسيكون أقل تأثيراً.

إن موضوع «قيمة الصداقة» هو موضوع يصعب على جون الاعتراض عليه؛ لأنه موضوع ذو خلفية عاطفية قوية، وخاصة أنك تحتفظ بنبرة صوت مخلصة، وتضفي الاهتمام على صوتك، كما أنك مؤمن حقاً بما تقوله، ولا يمكن الخداع عند الشعور بهذا الإخلاص. إن كل الموضوع أنك لم تكن لتفكر في المفاوضة في موضوع «أين ستذهب للعشاء؟» من هذا المنظور قبل أن تتعلم أساليب الإقناع. ولكن المبدأ الأساسي حقيقي مع ذلك، وهذا ما يجعل نقاشك مقنعاً.

يرخي جون ذراعيه من فوق خصره، ويمسك بسترته القصيرة، ويقول: «حسناً، لقد فزت، هيا نذهب إلى مطعم لويجي» فتقول سو: «حسناً» فتفكر: لويجي كان اختيارك الثاني، ولكن هه يمكنك الآن أن تذهب إلى مطعم إيطالي، ويمكنك أن تذهب إلى مطعم ماريو في وقت آخر.

www.ibtesama.com

المثال الخامس*: إقناع مديرك بأن تحصل على إجازة طويلة، وأن تضمن السماح لك بالعمل عند العودة

لقد انضمت الشركة التي تعمل بها إلى شركة أخرى في وقت قريب، وعلى الرغم من أن هذا الأمر سيكون مفيداً جداً بالنسبة لكل من الشركتين، إلا أن هذا يعني ـ على المدى القصير ـ أنك، وزملاؤك، من الموظفين تعملون لفترات إضافية تبلغ الضعفين، أو ثلاثة أضعاف، بالإضافة أن لديك مشكلة عائلية لا يبدو أنه سيتم حلها، ولقد ماتت قطتك أيضاً، وأنت أيضاً تعاني من صداع متواصل منذ ستة أشهر، ولقد كانت كل الأمور صعبة في فترة الستة أشهر الماضية، لذا فأنت تحتاج إلى راحة، ولقد فكرت أنك لو حصلت على إجازة لشهرين فقط، فسيمكنك أن تحل مشاكل أسرتك، وأن تحظى بقسط معقول من الراحة. ولكن رئيسك في العمل هو مناصر كبير لمقولة: «عندما يصعب عليك ما تمر به، يمر بك ما يصعب عليك» وكما أن فكرته عن الإجازة، هي ثلاثة أيام للتخييم، وأنت لا تريد أن تخسر عملك، فماذا تفعل؟

الخطوة الأولى * المصداقية (طرق التقنية من ١ إلى ١٤)

إنك تبني مصداقيتك، عن طريق استعداداك التام قبل التحدث إلى رئيسك، ولقد أصبحت الآن خبيراً فيما ستعرضه عليه، وعلى الرغم من أنك شخص أمين يعتمد عليه في عملك، إلا أنك تتأكد من زيادة هذا في اليومين اللذين ستفكر فيهما في استراتيجية الإقناع.

وعندما تستعد، فأنت لا تدخل هكذا إلى مكتب رئيسك، وتبدأ في الحديث، بل تطلب موعداً، فيقول في دهشة: «إنك لا تحتاج إلى موعد، فيم تفكر؟» فتجيب وأنت تبتسم: «إنني أحتاج إلى موعد بالفعل، إنني أحتاج إلى عشرين دقيقة لا يتم مقاطعتها من وقتك، وهذا لن أحصل عليه مع رنين الهواتف، ما رأيك في صباح الغد قبل العمل؟» إن ثقتك في نفسك أثناء تقديمك لما تريده، تزيد من مصداقيتك، فتحصل على الموعد.

تحضر إلى المقابلة في الموعد المحدد؛ فهذا يظهر الاحترام لوقت رئيسك، وتطرق الباب، ثم تدخل، وتغلق الباب، ثم تجلس، وتعمل على اتصال العينين قبل أن تقول كلمة و احدة. إن فعل كل شيء على حده، يعطيك مظهر الثقة في الذات، ويساعدك على أن تشعر بهذا أيضاً.

الخطوة الثانية * لغة الجسم (طرق التقنية من ١٥ إلى ٣٧)

تجلس باعتدال، وفي وضع جيد، وتظهر قدراً جيداً من الطاقة، وتنتبه بوجه خاص لحركاتك القلقة، وعدم استقرار جسمك؛ فعلى الرغم من أنك تتحرق من كمية الطاقة

www.ibtesama.com

بداخلك، إلا أنك تبقي على قدر جيد من التركيز، على المستوى العقلي والجسدي؛ فالبكاؤون لا ينتصرون، وإنما الإيجابيون.

الخطوة الثالثة #: كن مقنعاً باستخدام صوتك (طرق التقنية من ٣٨ إلى ٤٧)

تقوم بالنطق بشكل جيد وواضح، لأن رئيسك عادة ما يقول لك: «تحدث بصوت عال، لماذا تتمتم؟» وتقوم أيضاً بتقطيع الجمل التي تنطقها، حتى تنطق جملاً قصيرة، ومميزة، فأنت تعرف أن هذا هو ما يفضله رئيسك، وتستخدم الارتفاع، والانخفاض، لكي تؤكد على موضوعاتك، بدلاً من استخدام التصوير (فهو موجه إلى المشاعر بشكل أكبر) حيث إن رئيسك في العمل يتفاخر بكونه إنساناً عقلانياً (لاحظ «غير عاطفي») وهذا غريب جداً فعلى الرغم من أنه يصاب بالإحباط، ويصيح كثيراً، إلا أنه يؤكد لسبب آخر أن هذا «ليس نوعاً من العاطفة»، وأنت هنا لا لتغيره، بل لتقنعه.

الخطوة الرابعة #: الوئام (طرق التقنية من ٤٨ إلى ٥٣)

لذا فأنت تستخدم المنطق ذاته، لكي تؤسس علاقة بينك وبينه؛ فرئيسك يفهم، ويقدر المنطق، ويجب أن يرتبط ما ستقوله بالمنطق بشكل وثيق. تقوم بعكس لغة رئيسك، وأسلوبه في الحديث، عن طريق استخدام اللغة البسيطة، والواضحة، والعبارات القصيرة، كما أنك تتبنى أسلوباً مليئاً بالطاقة ومباشراً، ولا يرتبط بالمشاعر، وهكذا يعكس نفس الأسلوب المباشر والذي لا يرتبط بالمشاعر لدى رئيسك، ومستوى طاقته المعتاد.

الخطوة الخامسة #: الاستماع بشكل مبتكر (طرق التقنية من ٥٤ إلى ٦٨)

توجه قدراً جيداً من الانتباه لرئيسك طوال الحديث، كما تلاحظ لغة جسده؛ فلقد لاحظته عن كثب في الأيام القليلة الماضية، ولقد لاحظت ما هي العلامات التي تشير إليها حركات جسمه، من حيث الاهتمام، وعدم الاهتمام بالأشياء، والاستحسان في مقابل الرفض. لقد تعلمت أن معظم ما يفكر به رئيسك، يمكن قراءته من خلال نظرة عينيه، وتلاحظه لتعرف متى يصبح تركيز عينيه شديداً جداً، وهذا الذي تعرف أنه علامة على اهتمام كبير لديه، وعندما تبتعد عيناه، فإنك تعرف أنك بدأت تفقد انتباهه، وأنت تعلم أيضاً أن النمط الإدراكي لدى رئيسك، هو بصري بوجه خاص، وأنت تنوي أن تضع هذا كفكرة أساسية في رأسك.

الخطوة السادسة #: المنطق، والعقل. (طرق التقنية من ٦٩ إلى ٨١)

تأخذ نفساً عميقاً، عندما تكون مستعداً للبدء (بهدوء حتى لا يلاحظ رئيسك)، لكي تستقر داخلياً، وتبدأ في تركيز نظرك على عيني رئيسك، وتقول: «ماذا ستقول إذا أخبرتك أنني وجدت طريقة نستطيع من خلالها أن نوفر مال الشركة، ونزيد أيضاً من

www.ibtesama.com

الإنتاج [الوصول إلى صلب الموضوع بعبارة شاملة، وهو أيضاً الموضوع الذي ستدور حوله] ثم تنتظر.

لقد حصلت على انتباه رئيسك الكامل؛ فلقد استخدمت، عبارتي عمل تجذبان الانتباه، أو كلمات ذات قيمة: «توفير المال»، و«زيادة الإنتاج»، فيقول رئيسك: «سأقول استمر».

فتستمر، وتقول: «إني أحب عملي، فإن العمل في هذه الشركة شيء عظيم، وأنا سعيد بالعمل فيها، ولكن طاقتي احترقت بالكامل؛ فلقد استنفدتها في الأشهر الستة الماضية كلها، ولا أستطيع أن أمنح العمل ما تعودت أن أعطيه، إلا إذا نلت راحة حقيقية، لكي أجدد من نفسي [اعتراف بالضعف بطريقة تقوي من وجهة نظرك]» فيعقد رئيسك حاجبيه، وقد انتابه الارتباك: «لقد ظننت أنك ستخبرني عن الطريقة التي نوفر بها المال، ونزيد من الإنتاج؟» فتقول لكي تسايره: «إنك مرتبك، لأن هذا الحديث لا يشبه ما أتحدث عنه» فيقول رئيسك: «أنت على حق»، فتقول له لكي تقوده: «ولكن ما أتحدث عنه، هو بالفعل توفير النفقات، وزيادة الإنتاج، وإليك الطريقة».

الخطوة السابعة *: المشاعر (طرق التقنية من ٨٢ إلى ١١٠)

تخرج الآن رسومات، وجداول، قد جمعتها سوياً خلال الأيام السابقة (مساعدات بصرية)، وتطلع رئيسك على حسابات، وجداول أجرتها الحكومة عن نقص الإنتاج الذي ينتج عن نفاد طاقة العاملين، (وأنت الآن تشكر أمين المكتبة المحلية لديك على أنه وجد هذه الأشياء لك»، وتخبر رئيسك أن هذا هو الذي ستصل إليه لا محالة، وتقارن هذا بخطة الهجوم الخاصة بك. أنت تسميها هكذا، لأنك تعرف أن هذه الكلمات تعني شيئاً لرئيسك (لكونه رجلاً عسكرياً سابقاً).

ثم تستمر في تطوير الموضوع الخاص بك «توفير المال، وزيادة الإنتاج»، وبذلك ترفع مستوى طلبك من: «أريد راحة» إلى «سأكون مفيداً بالنسبة للشركة»، وتبدأ في إطلاعه على ثلاث نقاط (منطقية إلى حد كبير) (فهو يعتمد على النمط البصري) (١) يمكنك تنظيم العمل بطريقة تستمر فيها المشاريع الحالية من خلال عمل الموظفين الحاليين الذين لديهم استعداد، لأن يغطوا غيابك بدون أن يضطر هو لتشغيل موظف مؤقت، (٢) توضح له أنت أن الوقت، والمال الذين ستستغرقهم في توظيف، وتدريب شخص جديد في موقعك، ويكون قادراً على أن يؤدي العمل بنفس كفاءتك (تريه مقاييس الإنتاج الممتازة، وتقارير الأداء عنك في السنة الماضية)، وسيزيد هذا بكثير عن الاستمرار في دفع مرتبك لهذين الشهرين. (٣) ثم تريه حسابات حكومية (التي يعشقها) نتائج الإجراءات التي تتخذ ضد نفاد الطاقة، وزيادة الإنتاج، ونقص الغياب.

وتشرح له كيف أن منحك شهرين من الإجازة وسوف يعطيك الفرصة لكي تجدد

www.ibtesama.com

نفسك، وتستعيد نشاطك، حتى ترتفع كمية إنتاجك عندما تعود، وتقول له ثانية عن قدر تقديرك، واستمتاعك بعملك، وإلى أي مدى تريد أن تحسن إنتاجك من أجل الشركة، ولذلك فإلى أي مدى تريد فرصة لتعيد إصلاح نفسك (استخدم مصطلحات عملية يفهما رئيسك)، ثم تعود نشيطاً (النقاط الثلاث مرة أخرى). (ثم تصل النتيجة الواضحة)، إنك تريد إجازة لمدة شهرين، وضمان بأن عملك سوف يكون موجوداً عندما تعود.

لقد كنت مخلصاً، وملتزماً بغرضك طوال المناقشة، ولقد ركزت على الجانب الإيجابي، وأكدت على فوائد هذه الخطة بدلاً من مسألة نفاد طاقتك، ولقد تحدثت طوال الوقت في ثقة، وعلى قدم المساواة معه، وعلمت رئيسك ما هو نفاد الطاقة بطريقة بسيطة تجعلها حقيقة من حقائق الحياة، وتقاوم رغبتك في أن تطلعه على حالتك المزرية التي تشعر بها الآن، وترفض أن تظهر بمظهر الضحية.

يقول رئيسك في غيظ: «إن لديك قوة إقناع، سأمنحك ما تريد، فهل تظن أن زملاءك سوف يتولون العمل بدلاً منك؟» فتقول: «إنني أضمن ذلك» فأنت تعرف أن بإمكانك أن تتولى هذا الأمر «فأنت تعرف أنني لا أستطيع أن أسمح لكل الموجودين بفعل ذلك فتقول له احتراماً لوجهة نظره: «إنني لن أحتاج للتحدث عن طريق عملي مع أي أحد» فيقول: «سوف آخذ هذا الأمر للإدارة الأعلى، متى تريد أن ترحل؟» تزدرد » لعابك، وأنت تفكر «هذه هي فرصتي» فتقول له مغامراً: «غداً؟» فيقول لك: «غداً، أو غيره، سوف تغادر في يوم الخامس عشر من الشهر، وسوف نسميها إجازة مرضية، «لكي يؤكد على رياسته عليك» فتقول: «اتفقنا، وأشكرك» فيقول: «اخرج من هنا، إن لدي عملاً أؤديه».

فتغادر الغرفة، وتغلق الباب خلفك، وتستند عليه للحظة، لقد فعلتها! إنك لا تصدق هذا، ولو أمكنك الآن أن تقنع الأولاد بأن ينظفوا خلف أنفسهم.

المثال السادس #: حث موظفيك الكسالى على أداء العمل ـ بشكل ممتاز ـ لتحصل علي العلاوة الخاصة بك

إنك مدير العمال في محل تجاري، ومجموعة الموظفين لديك هم فعلاً مجموعة رائعة، ولكنك قد أفسدتهم بسبب اتجاهك العادي «الصدوقة» في الإدارة، وهم بالكاد يحققون الأرباح المطلوبة في الشركة كل شهر، وأنت تكره المواجهات ولا تريد أن توبخهم، ولكن رئيسك قد أخبرك أنك إذا حققت نسبة معينة من الإنتاج في خلال الأسابيع الستة التالية، فسوف تحصل على علاوة جيدة، وأنت فعلاً محتاج للمال؛ فلقد وجدت بالأمس أن أطفالك يحتاجون إلى بعض المال، وأن تكاليف الانتقال قد زادت عما تعطيه لهم.

www.ibtesama.com

الخطوة الأولى *: المصداقية (طرق التقنية من ١ إلى ١٤)

لقد أدركت أن عليك إذا كنت تريد أن يعمل المتجر بصورة أفضل، أن تبدأ في تعديل صورتك أنت، فتبدأ في الانتباه إلى شكل ملابسك، وتتأكد من أن ملابسك قد تم كيها، وأنها تتماشى مع بعضها البعض، وتبدأ في ارتداء القمصان ذات الأزرار، بدلاً من القمصان الشبابية المغلقة، وتجتهد حتى لا تسكب القهوة على مكتبك، وتحضر إلى العمل في وقت مبكر (نوع من الاستعداد)، وتشجع الأشخاص الذين يحضرون إلى العمل في موعدهم (إظهار للاحترام) وتحضر لهم القهوة، وتجعل الفطائر الحلوة في متناولهم؛ فهذا يشجع أولئك الذين يميلون إلى التأخير على الحضور في الموعد، بدون أن تضطر إلى ملاحظة ذلك، وعلى أية حال فإنهم عندما يحضرون متكاسلين فى وقت متأخر، فسوف يجدون أن هذه الفطائر قد نفدت، وهذا شيء غير ممتع.

إن تركيزك الواضح، والإيجابي، يسعد موظفيك على الرغم من اندهاشهم من التغير في تصرفاتك؛ فلقد أصبحت تحييهم بطريقة لطيفة، وباشة، ولقد أصبح لديك ميل إلى الاتجاه إلى العمل.

الخطوة الثانية *: لغة الجسم (طرق التقنية من ١٥ إلى ٣٧)

إنك تتدرب على المشي بطريقة تظهر مزيداً من الطاقة، فتبدأ في الجري في الصباح حتى تزيد من طاقتك بالفعل خلال اليوم، وتبدأ في النظر إلى عيني موظفيك مباشرة، وتأخذ دقيقة لكي تحيي كلاً منهم، وتظل ثابتاً، وتنتبه لهم بعينيك، وأذنيك أيضاً أثناء إجابتهم لتحيتك، فتعطي لغة جسمك إحساساً لكل موظف بأنه مهم، وذو قدر عال .

لقد استعددت بعد مضي أسبوع من تجهيز طريقك، فتطلب اجتماعاً لكل الموظفين، فلديك خطة تود أن تنفذها.

الخطوة الثالثة *: كن مقنعاً باستخدام صوتك (طرق التقنية من ٣٨ إلى ٤٧)

عندما تتحدث إلى موظفيك، تحدثهم بصوت ارتفاعه مناسب، وبه قدر كبير من الطاقة، والحماس، والإقدام، وتتحدث مستخدماً جملاً قصيرة بها إيقاع قوي لكي تزيد من حماس موظفيك.

الخطوة الرابعة *: الوئام (طرق التقنية من ٤٨ إلى ٥٣)

إن لديك علاقة جيدة بالعاملين، لذا فسوف تعرض خطتك بطريقة استغلال الميزة، التي تمنحها لك هذه الصلة الجيدة، فتبدأ بإخبارهم بأن: «لدينا مشكلة [أنت تؤكد على الصلة الموجودة بينكم، عن طريق وضع نفسك كشريك في هذه الخبرة]، وإن معدل

www.ibtesama.com

إنتاجنا ليس كما هو مطلوب منا. إني أعرف أن القسط الأكبر من الذنب، هو ذنبي أنا، إنني أحبكم جميعاً، وأعرف أنكم تؤدون عملاً جيداً، وأنا لا أحب أن أقف فوق رؤوسكم لكي تعملوا؛ فأنتم لا تحتاجون إلى ذلك [اعتراف بالضعف بطريقة تزيد من استحقاقك للثقة]، ولكن يجب علي أن أحل هذه المشكلة، ولذلك فلقد سألت نفسي: «هل توجد طريقة أرفع بها معدل الإنتاج، بدون أن أضطر أن أقف فوق رأس كل منكم لكي يعمل [عبارة شاملة وضعت على شكل سؤال]، وظللت أفكر في هذا الأمر، وأقلق بسببه، ثم أعود لأفكر فيه ثانية [استخدم أسلوب القصة لكي تحصل على انتباه مستمعيك]، وإنني لأظن في النهاية أنه توجد طريقة بالفعل. كل ما علي أن أفعل هو أن أسأل كلاً منكم: «ما الذي يعيقك عن العمل؟» وبما أنني أعرف أن كلكم موظفون رائعون، وأعرف أن كلاً منكم يبذل أفضل ما يستطيع، لذا فإذا لم تكونوا قادرين على تحقيق المعدلات المطلوبة، فلابد من وجود شيء يمنعكم، لذا فأنا أسألكم بوضوح: «ما الذي يعوقكم؟».

الخطوة الخامسة *: الاستماع بشكل مبتكر (طرق التقنية من ٥٤ إلى ٦٨)

والآن تلاحظ أثناء حديثك ردود فعل موظفيك من خلال لغة الجسم، وتلاحظ توتر جسمهم عند حديثك عن مشكلة، واسترخاء أجسامهم عندما تخرجهم من الشرك عندما تسألهم: «ما الذي يعوقكم؟» وتستمر في ملاحظة لغة جسم موظفيك، لكي تعرف مدى نجاحك، ومن الذي سيكون مصدر مقاومة أكثر.

الخطوة السادسة *: المنطق والعقل (طرق التقنية من ٦٩ إلى ٨١)

لقد اخترت موضوعاً لا يلقي باللوم على موظفيك؛ فالناس لا يتحفزون لتحسين أدائهم إذا لامهم أحد، ثم تبدأ في تطوير موضوعك من خلال طريقة مقسمة لنقاط ثلاث، تصل من خلالها إلى الموضوع بالفعل، وتصل إلى استنتاج واضح: «إليكم ما أقترح أن نفعله: (١) أريد منكم أن تفكروا في الشيء الذي يقف في طريق تحقيق معدل إنتاج أكبر، واكتبوا هذه الملاحظات لي حتى أجمع ملاحظاتكم في نهاية هذا اليوم، ولا يجب أن تكون هذه الملاحظة أنيقة، أو أي شيء، اكتبوها حتى أستطيع قراءتها فقط (٢) وسوف أطوف بينكم اليوم لأرى كيفية العمل، حتى أرى إذا ما كان هناك شيء يعوقكم، ولم تفكروا فيه، وألاحظه أنا، (٣) لنتقابل غداً في الصباح، حين تصلون إلى العمل، حتى نلتقي بسرعة لمدة ثلاثين دقيقة، حتى نعرف معاً نتيجة ملاحظاتنا، ونفكر فيما سنفعله حيالها، ومهما كان ما يعوقكم فدعونا نتخلص منه، حتى نحرز بعض التقدم هنا، حسناً؟».

www.ibtesama.com

الخطوة السابعة * المشاعر (طرق التقنية من ٨٢ إلى ١١٠)

لقد أبقيت على تركيز ذي اتجاه إيجابي، وقاومت إلقاء اللوم على موظفيك (وهذه مشاعر سلبية)، ولقد أشركت موظفيك في مهمة البحث عن الحقائق، ولقد عبرت عن وجهة نظرك بطريقة مخلصة، وأظهرت بوضوح إخلاصك، والتزامك بمساعدة كل من معك على تحسين أدائهم، ولقد أوضحت لهم احترامك، واهتمامك بهم، عن طريق عدم إلقاء اللوم عليهم.

والآن إلى الخطوة الثانية: تذهب إلى مكان كل شخص فيهم كما وعدتهم، وتلاحظ كيفية سير الأمور، وترى من خلال ذلك عدة طرق تستطيع من خلالها أن تسرع من سير الإنتاج، مثل تعديل بسيط في أوضاع المعدات، والناس، حتى توفر الوقت، والحركة اللذين يتم إهدارهما، ثم تجمع الملاحظات من كل موظفيك في نهاية اليوم، وتشكرهم بإخلاص على إعطائك هذه المعلومات.

وفي الصباح التالي، تأتي إلى الاجتماع مسلحاً بالفطائر، ومجموعة من الجداول. إنك لم تنم بالأمس كثيراً، ولكن إذا حدث ما تريد، فسوف يحصل ابنك على الزيادة التي يحتاجها؛ فحافظ على اتصال بصري جيد، وصوت قوي طوال الاجتماع (لغة الجسم، والتأكيد على المصداقية) وابق واقفاً أثناء حديثك، حتى تستطيع أن تستخدم كل حركات الجسم للتأكيد، وحتى تشير إلى الجداول حينما يكون ذلك مهماً (لغة الجسم)؛ فلقد رسمت جدولاً لكل وظيفة من الوظائف، بعد أن تأخذ وجهة نظر الموظف، ووجهة نظرك في الاعتبار (مساعدات بصرية)، ثم تشكر موظفيك على اقتراحاتهم بإخلاص أيضاً؛ وتؤكد كذلك على أن هذا هو جهد جماعي، كما تؤكد على أهمية، وقيمة إسهامهم (بناء الصلة)، ثم تراجع معهم كيفية رفع معدل الإنتاج في كل موقع وظيفي، عن طريق اتباع التعليمات الموضحة في كل جدول.

تستمر في ملاحظة لغة الجسم، وتطلب التعليق، إذا رأيت أية إشارة على عدم الاتفاق معك، أو مقاومة رأيك، وتحاول أن تعرف ما مشكلة هذا العامل بالذات (استماع بشكل مبتكر) ثم توضح لهم أن هذا جهد «جماعي» (الصلة)، وتستمر في التأكيد مراراً على موضوعك، «ما الذي يعوقكم؟ إني أعرف أنكم تستطيعون أن تفعلوا هذا، فما الذي يعوقكم؟» ثم استمر في مناقشة هذه الجداول، وإعادة مناقشتها، حتى تصبح أنت، وموظفوك، راضين عن الخطة الجديدة. لقد استغرق الاجتماع فترة الصباح بأكملها، ولكنك حصلت على شيء تعتقد أنت، والموظفون، أنه ذو فائدة.

وفي النهاية تقدم لهم الجائزة: «إن قمتم بهذا، ورفعنا من معدل الإنتاج إلى حد معين في الأسابيع الستة القادمة، وأرينا الإدارة أننا لسنا متكاسلين ـ كما أصبحوا يظنون ـ فإنني أدعو كل العاملين إلى حفل في محل ليلي بوب [الذي يفضله معظم العاملين في الإجازة الأسبوعية]»، فيسعد عمالك ويصيحون: «حسناً»، ولقد أكدت على الصلة الموجودة بينك، وبين العمال عن طريق جعل الجائزة عبارة عن خبرة

www.ibtesama.com

مشتركة في شيء يحبونه، جميعاً، وتستمر بذلك في التركيز على الجانب الإيجابي أيضاً، عن طريق عرض جائزة، بدلاً من التركيز على الجانب السلبي (كالتهديد بالعقاب، عندما لا يتم إنجاز العمل) وأنت تعرف أن الحفل في محل بيلي بوب، سيتكلف مائتي دولار فقط، ولكن هذا المال سيتم إنفاقه في وجهة صحيحة، حيث إن العلاوة التي ستحصل عليها نتيجة لزيادة الإنتاج لدى العاملين، ستكون كبيرة لدرجة أن تغطي أيضاً تكاليف شراءما يريده أولادك، كما ستغطي تكاليف الحفل أيضاً.

وتدرك أيضاً أن عليك أن تتابع عامليك، وتساعدهم على الاستمرار على طريقتهم بشكل يومي، وتستمر أيضاً في الاستماع لهم، وأن تقدر جهدهم، وأن تكون إيجابياً معهم (مصداقية)، ولكن تذكر أن هذا ثمن قليل تدفعه، وأنت تكاد ترى ما ستشتريه لأولادك.

المثال السابع #: إقناع رئيسك التقليدي ذي الطراز القديم في العمل، لكي يسمح لك باستخدام الطريقة التي لا تخطر على البال: ترتيب العمل بشكل مرن

لقد أنجبت طفلاً، وهو طفلك الأول، ولقد أدركت أن هناك فرقاً يبلغ بعد السماء عن الأرض بين حلم إنجاب طفل، وحقيقة أن يكون لديك طفل في البيت. لا يهم عدد الكتب التي قرأتها، ومدى ملاحظتك لصديقتك، فالفرق لا يزال كبيراً، وأنت لا تريدين الابتعاد عن طفلك، ولا للحظة واحدة، ولقد أدركت أنك لن تستطيعي أن تمكثي مع طفلك طوال الأربع والعشرين ساعة، مع وضع الطعام على المائدة، ولقد وصلت إلى ما يلي: سوف تعملين ليومين في المكتب، وتعملين ثلاثة أيام في المنزل.

إنك تعلمين أن باستطاعتك أن تنجزي عملك بكفاءة، عندما تتصرفين بهذه الطريقة، ولكن مجرد التفكير في اقتراح مثل هذه الخطة على رئيسك في العمل، يجعلك ترتجفين؛ فإن رئيسك امرأة تبلغ الرابعة والخمسين من العمر، ولقد ربت أطفالها الثلاثة بمفردها، ولم تغب عن العمل ليوم واحد. لقد كان لديها بالطبع أمها التي تعيش معها، التي تساعدها في الاعتناء بأطفالها بدون مقابل، ولكنك لست واثقة من أن باستطاعتك أن تستخدمي هذه النقطة لإقناعها، بالإضافة إلى أن مديرتك تدير إدارتها «كما يقول الكتاب»، ولا يوجد لديها ما يسمى بساعات العمل المرنة، «والعمل في المنزل»، وسيبدو هذا بالنسبة لها عذراً تحاولين به التهرب من العمل، والحصول على «مال الشركة الثمين في مقابل ذلك»، ولا يوجد من يقوم بذلك في الشركة فكيف بالله تقنعينها بذلك؟

الخطوة الأولى #: المصداقية (طرق التقنية من ١ إلى ١٤)

إنك تعرفين أن المصداقية هي ذات أهمية كبيرة مع رئيستك، لذلك فأنت تحضرين

www.ibtesama.com

نفسك بوجه عام في مساء المواجهة الكبرى. تعدين لموعد لقاءمع رئيستك، قبل أسبوع من عودتك من إجازة الولادة، وتستمرين في التمرين المعتدل، حتى تعودي بجسمك إلى الشكل المطلوب، فأنت تعرفين أنك بحاجة إلى الطاقة.

تصلين في وقت مبكر، وقد ارتديت ملابس جيدة لهذه المناسبة، وتأكدت من أن النمط الإدراكي لرئيستك هو البصري، لذا فقد وجهت انتباهاً كبيراً لمظهرك، وكانت ملابسك انعكاساً لطراز ملابسها: نظيفة أنيقة، وذات حس مرتفع، فتناسبك حلة رمادية بدون إظهار جسمك، وحيث تغطي الجونلة ركبتيك، وحذاء ذو كعب خفيف، مع وضع الشعر إلى الخلف بشكل ملتزم (مع عدم وجود خصلات) وترتدين قرطاً على شكل لؤلؤة صغيرة، وتضعين قليلاً من أحمر الشفاة، وتجلسين في وضع معتدل في مكانك أثناء انتظارك في الردهة، وتذكري أن تتنفسي بين حين وآخر. لقد جهزت كل المواد التي تحتاجينها في ملف أنيق، ووضعته في حقيبة عملية مصاحبة (قد استعرتهامن صديقة لك لهذه المناسبة) وجعلت من ورقه نسختين.

لقد نظمت الأمر مع صديقة عزيزة تثقين فيها بالفعل، لتجلس مع طفلتك أثناء هذا الموعد (وهذه أول مرة تبتعدين فيها عن صغيرتك منذ ميلادها)، وهذا على الأقل، سيساعدك على التركيز في الموقف الذي ستخوضينه، وأن تكوني مسترخية بعض الشيء. إنك مخلصة، وملتزمة بالتأكيد، للغرض الذي تريدين الوصول إليه، وتشعرين أنك مستعدة، وهذا يدعم شعورك بالثقة.

الخطوة الثانية #: لغة الجسم (طرق التقنية من ١٥ إلى ٣٧)

عندما تؤمرين بأن تدخلي من أجل الموعد، تأخذين نفساً عميقاً، وتقفين، ثم تمشين باعتدال ـ وقد رفعت رأسك ـ بخطوات واثقة إلى مكتب رئيستك في العمل، ثم تركزين بصرك على بصرها بشكل جيد، وتصافحينها بشكل حازم، لكي يكون هذا انعكاساً لمصافحتها، ثم تجلسين حيث تشير إليك، في وضع معتدل، وقد وضعت كاحليك بجانب أحدهما الآخر بشكل أنيق. إنه لم يكن لديك منذ البداية أية حركات زائدة، لذا فأنت لست قلقة من هذا الشأن، وأنت تميلين إلى الثبات أكثر من الحركة، لذا فاعملي على أن يستمر تنفسك بشكل منتظم؛ فهذا يساعدك على أن تظلي مسترخية.

الخطوة الثالثة #: كن مقنعاً باستخدام صوتك (طرق التقنية من ٣٨ إلى ٤٧)

إنك تعرفين أنك متوترة جداً، لدرجة أن صوتك يخرج على شكل رفيع، لذا فأنت تقولين كلمة الآن في داخلك، حتى تتأكدي أنك سوف تتحدثين بصوت غير رفيع حين تفتحين فمك، وتتأكدين أيضاً من أنك تتحدثين بشكل بطيء طوال الوقت، حيث إنك تعرفين ميلك نحو التحدث بسرعة عندما تكونين متوترة. تتوقفين لمرات عديدة، وتنطقين بشكل جيد، كانعكاس لنطق رئيستك الجيد جداً.

www.ibtesama.com

الخطوة الرابعة *: الونام (طرق التقنية من ٤٨ إلى ٥٢)

تبدأ رئيستك بسؤالك عن حالك، وحال طفلك، فتجيبينها أنك بخير، وصحة طفلك جيدة، ثم تنتهزين الفرصة، وتخبرينها أنك مشتاقة إلى العودة إلى العمل؛ فإن هذا يسعدها، لمعرفتك الواثقة بإيمانها الشديد بعقيدة العمل.ترجع هي في كرسيها إلى الوراء قليلاً، وتستند على أحد جانبيه، فتقومين ببطء بعكس لغة جسم رئيستك، لكي توطدي الصلة أكثر.

وتقولين: «وهذا السبب الذي أتى بي إليك، أريد أن أحادثك عن العمل؛ فلقد كنت أسأل نفسي أثناء إجازة الولادة: هل توجد طريق لكي أواصل بنفسي معدل الإنتاج، أو أزيده، في نفس الوقت الذي أعتني فيه بصغيري؟ [سؤال بلاغي استخدم كعبارة شاملة]، فكل منهما ذو قيمة لدي، وكل منهما مهم، وكل منهما يستهلك وقتاً وجهداً كما تعرفين بالطبع» تقولين هذا في وجود تعبير جاد على وجهك، وأنت تأملين أن تزيدي من الشعور بالتجربة المشتركة، لكي توثقي الصلة أكثر.

الخطوة الخامسة *: الاستماع بشكل مبتكر (طرق التقنية من ٥٤ إلى ٦٨)

فتسألك رئيستك: «ما الذي في ذهنك؟» وعندما تستمرين، تلاحظين حركات جسمها، وتعبيرات وجهها. إن النبرة العاطفية التي تكمن وراء كلماتها، هي القلق الآن، لذا تعرفين أنك قد دخلت معركة قاسية، ولقد استعددت لها، هذا صحيح.

الخطوة السادسة *: المنطق والعقل (طرق التقنية من ٦٩ إلى ٨١)

تقولين لها: «لقد كنت أراجع حسابات الشركة عن معدل الغياب، والوقت الضائع، بسبب التزام الآباء نحو أطفالهم، ولقد اندهشت عندما رأيت قدر المال الذي يستهلكه الاعتناء الجيد بالأطفال على حساب الشركة» وترين رئيستك رسومات توضيحية أنيقة (فهي تعتمد على النمط البصري)، وبذلك تثبتين وجهة نظرك، وتستمرين: «لقد أدركت، أنني سأصبح شخصاً يعتمد على الشركة بهذه الطريقة، وأنا لا أريد هذا [الكشف عن الضعف بطريقة تقوي من وجهة نظرك، وأحقيتك بالثقة]، فأنا أحب عملي، وأحب مهنتي وأنا مؤمنة بهذه الشركة، وأريد أن أكون مساعدة لهذه الشركة» فتقول رئيستك «استمري» وهي مانزال قلقة.

«لقد أدركت أنني إذا عملت في المكتب ليومين في الأسبوع، وفي منزلي في الأيام الثلاثة الباقية، فسوف أحظى بمرونة الوقت الذي سيسمح لي بالاعتناء بطفلي في أثناء إنهاء العمل المطلوب مني؛ حيث إنني لن أكون مقيدة بعدد معين من الساعات، وسوف يمكنني أن أواصل العمل حتى ينتهي [استنتاج واضح، ووصول إلى النتيجة].

فتقول رئيستك في سخط: «إن هذا اقتراح أحمق، ولا أحد يفعل هذا في هذه الإدارة، وكل موظف يتدبر أموره، وإنني لا أستطيع أن يكون لدي موظفون في الإدارة،

www.ibtesama.com

ولا أعرف أماكنهم، فكيف سيمكنني الإشراف على أعمالهم لأتأكد أن العمل قد تم على الوجه المطلوب في الوقت المحدد؟!»

فتسايرينها بطريقة مجنونة (لفظية، وليس جسمية)، فأنت مستعدة لهذا الموقف، ولقد تدربت عليه مع صديقتك ست مرات قبل ذلك فتقولين: «إن هذا لم يحدث من قبل في هذه الإدارة، وأنت بالطبع لاتريدين أن يقوم به كل العاملين في الإدارة، وأنت محتاجة لأن تتأكدي أن العمل قد تم إنجازه على النحو المطلوب» إن هذا النوع من المسايرة يهدئ رئيستك قليلاً، فلقد أخذت اعترافها على محمل الجد، واعترفت بصواب رأيها، فتنتهزين فرصة هذا الهدوء لتقوديها.

فتقولين: «إليك الطريقة التي يستخدم بها هذا الأسلوب في الشركات الأخرى»، وترينها تقارير حكومية، ورسومات توضيحية، وملخصات، تظهر كيف أن الشركات الأخرى قد تمكنت من الإنقاص من نسبة الغياب، وزادت من معدل الإنتاج، عن طريق توفير هذه المرونة في إدارة العمل للآباء، وتقولين لها: «هذه هي النقطة الأولى، فلقد تم القيام بهذا الأمر من قبل، ولقد كانت نتيجته ناجحة» ثم تناولين رئيستك ورقة مطبوعة بطريقة أنيقة، توضح النقاط الأساسية في نقاشك، التي سوف تتحدثين عنها: «وثانياً: إنني على استعداد لأن أكون فأر التجارب في برنامج ساعات العمل هذا الذي سوف يفيد الشركة فائدة عظيمة، ولا توجد تكلفة على الشركة، فإن لدي بالفعل جهاز فاكس، وحاسباً آلياً في المنزل، وأنا على استعداد لأن أدفع تكاليف توصيله بحاسب الشركة، وثالثاً: ستكون هذه خطوة رائدة، وعظيمة في هذه الإدارة؛ فمراكز الإدارة الرئيسة دائماً ما تبحث عن وسائل جديدة لزيادة الإنتاج، وهذا سوف يتوافق مع اتجاهات العمل الجديدة» (ثلاث نقاط) ثم تصلين إلى الموضوع الذي تدورين حوله: «سوف يكون الأمر كله مكسباً للشركة، ولن تخسر الشركة شيئاً»

الخطوة السابعة #: المشاعر (طرق التقنية من ٨٢ إلى ١١٠)

ثم تتوقفين لتمنحي رئيستك فرصة لاستيعاب حديثك. لقد عبرت عن الاهتمام، والإخلاص في أثناء حديثك، ولقد استخدمت المشاعر الإيجابية عندما تحدثت عن اهتمامك بالعمل، وبطفلك، وببحثك عن وسائل للوفاء بحاجات كل منهما (تركيز على الجانب الإيجابي)، ولقد انتقلت بالمسألة من حاجة خاصة بك ـ بسبب بطفلك ـ إلى التركيز على الشركة «وما ستستفيده»، والموضوع الذي تدورين حوله يؤكد أنه لا توجد مخاطر في هذه الميزة؛ فإن عبارة «لا مخاطر» هي عبارة محبوبة وتعني كثيراً من الناحية العملية، تماماً مثل «إنقاص الغياب»، و«زيادة الإنتاج». لقد جعلت نقطة النقاش الثالثة وجه رئيستك يضيء ثانية، فهذا هو شرك عاطفي يمكنها أن تتوافق معه بسهوله.

تقول رئيستك لنفسها في هدوء: «سوف يكون الأمر كله مكسباً للشركة، ولن تخسر

www.ibtesama.com

الشركة شيئاً» وهي تنظر إلى الجداول، والعناوين. إنك تعرفين أن حضورك وأنت مستعدة، يعني الكثير لرئيستك، فتقولين ثانية: «لا يوجد شيء تخسره الشركة (أسلوب تكرار)، ويمكنك أن تجربي بطريقة مبدئية فردية، بأن تجعليني أعمل في المكتب لمدة يومين، وفي المنزل ثلاثة أيام، لمدة ثلاثة أشهر، وستقدرين النتائج في نفس الوقت؛ فأنا على استعداد تام» فتقول رئيستك: «نعم إني أرى ذلك، حسناً، سأفكر فيه بشكل جدي، ثم أعود إليك بالنتيجة» وتسألك: «هل هذه الإحصاءات حديثة؟» فتقولين لها: «نعم، إنها كذلك» وتقاومين رغبتك في أن تقولي لها: «هل تريدين المزيد؟».

إن أصعب جزء في مهمتك، هو أن تكوني واثقة من أنك قمت بما يكفي؛ لقد فتحت عيني رئيستك على طريقة جديدة تماماً في التفكير، وهذه الطريقة ربما تثبت فائدتها بالنسبة للشركة، ونفعها في نظر الشركة، ولقد كانت طريقتك الخلاقة في الحصول على ما تريدينه مقنعة بالفعل.

المثالث الثامن *: إقناع مقاولك. الذي يسوّف. بإنهاء العمل في الموعد الذي تحدده

لقد سمعت عن أهوال قصص التعامل مع المقاولين الذين يستغرقون أعواماً من حياتك، لكي ينهوا العمل المطلوب منهم، ولكنك قد صممت على هذه الخبرة؛ فلقد وجدت نفسك في مواجهة الاختيار بين بيع أحد أولادك، أو بناء جزء إضافي في المنزل، أو الانتقال إلى منزل أكبر. ولسبب غير مفهوم استبعدت أسرتك بيع أحد الأولاد، ولا يمكنك من الناحية الاقتصادية أن تنتقل إلى منزل أكبر، لذا فالحل هو البناء. كان من المفترض أن يتم إنجاز العمل عند بداية أكتوبر، ولقد أصبحت الآن في نهاية شهر أكتوبر، وأنت تعتقد الآن أنك قد سمحت بقدر كبير من التأجيل، وبناء عليه، فأنتم الآن على وشك بداية الإجازات، وهذا يعني أن أخوات، وإخوة زوجتك، سوف يبدؤون في الزيارات أثناء استمرار العمل في تباطؤ، وكثيراً ما تنتابك الكوابيس عن أقربائك، وهم ينتقدون كل جزء في العمل، ويصيحون بالعمال، وبهذا يحولون حياتك إلى مأساة. يجب عليك أن تعجل بانتهاء العمل، ولكنك لا تريد أن تضغط على المقاول لدرجة أن يترك لك العمل، فماذا تفعل؟

الخطوة الأولى *: المصداقية (طرق التقنية من ١ إلى ١٤)

إن المصداقية لا تتماشى مع الفزع، ولكن توجد طريقة لحل هذا، إنها اتباع طريقة خطوة ناجحة، بعد خطوة ناجحة؛ فتأكد أولاً من أنك قد وضعت قدراً جيداً من المصداقية في موضعه؛ فأنت تدفع للمقاول في الموعد المحدد، ولم يتأخر أي من

www.ibtesama.com

الشيكات، ولقد أكدت على استحقاقك للثقة، ويمكنك زيادة خبرتك (استعدادك) عن طريق رحلة قصيرة إلى المكتبة المحلية. اسأل أمين المكتبة عن كتاب مبسط عن البناء، يتحدث عن العناصر التي تشارك في بناء إضافة إلى المنزل، وأنت تعرف ـ بالبداهة ـ أنه سيوجد أساس لهذا البناء، وأعمدة، وجدران داخلية، وخارجية، وأسمنت، وسباكة، وكهرباء، وأبواب، ونوافذ، ولكنك ستشعر بثقة أكبر، إذا حصلت على قدر أكبر من المعلومات. إنك لا تسعى إلى أن تصبح مقاولاً، ولكن أن تتكلم بصوت السلطة إلى حد ما.

تحترم وقت المقاول، عن طريق الاتصال به، وسؤاله عن الموعد الذي سيحضر فيه إلى المنزل، وتنظم نفسك لكي تلتقي به في هذا الموعد.

تتبنى اتجاهاً إيجابياً، فتركز بوضوح على مقاولك، وأنت ملتزم بجعل منزلك مستعداً لأنشطة الإجازات، وتظل واثقاً من أن هذا سوف يتم، ولقد وجدت أنك إذا قلت لنفسك: «تستطيع أن تفعل ذلك» بصورة متكررة خلال اليوم، فلقد حصلت على طريقة بسيطة في الظاهر، ولكنها مؤثرة في تقوية شعورك بقوتك أنت. عندما تستعد للحديث مع المقاول (لاحظ أنني لم أقل تواجه)، ترتدي ملابس مناسبة للتجول في مكان البناء، وتتأكد من أن ملابسك نظيفة، وأنيقة مع ذلك، وتحاول أن تكون مسترخياً إلى حد ما، وأن تواصل التنفس.

الخطوة الثانية*: لغة الجسم (طرق التقنية من ١٥ إلى ٣٧)

تحيي المقاول مع تركيز النظر بشكل جيد، وابتسامة حقيقية، ومصافحة حازمة، وتقترح من خلال مظهرك، وتصرفاتك أن هذه المقابلة ستكون ناجحة.

الخطوة الثالثة*: كن مقنعاً باستخدام صوتك (طرق التقنية من ٣٨ إلى ٤٧)

تسأله بشكل حقيقي: «كيف تسير الأمور معك؟» وتستمع إليه بانتباه، وتوافقه على ما يقوله، وتجعل نبرة صوتك مريحة، ومباشرة، وسهلة، وتحاول أن تتجنب علامات القلق، مثل كلمة «آه»، والحركات الأخرى المسببة للضجيج.

الخطوة الرابعة*: الوئام (طرق التقنية من ٤٨ إلى ٥٣)

تحاول أن تعكس لغة جسم المقاول، وأسلوبه (الطاقة، وطبقة الصوت)، ولكن إلى حد مريح لك، حتى تحتفظ بثقتك، وتلقائيتك، وتطلب من مقاولك أن يأخذك إلى «جولة» ليريك العمل الذي تم إنجازه، ثم تبدأ في مديحه على كل شيء حسن الشكل، أو تم عمله بشكل جيد (تركيز على الجانب الإيجابي». وعندما يحدثك عن الصعوبات التي

www.ibtesama.com

تواجهه في إتمام أجزاء العمل المختلفة، تقول بمسايرته حسب حديثه: «إنه من الصعب فعلاً ألا يواكبك العمال».

أنت الآن مستعد للقيادة، فتدعوه إلى تناول القهوة في الجزء الأساسي من المنزل، ولا تريد أن تضعه في موقف ربما يكون محرجاً له مع عماله، عن طريق التحدث إليه أمامهم (احترام).

الخطوة الخامسة *: الاستماع بشكل مبتكر (طرق التقنية من ٥٤ إلى ٦٨)

لقد انتبهت تماماً إلى لغة جسد المقاول أثناء اصطحابه لك في «الجولة»، وتظن أنه بإمكانك أن تقيم، وتعرف أياً من قصصه عن: «إنه خطأ العمال» حقيقياً، وأيها نوعاً من تهويل الحقيقة، وذلك من خلال ملاحظتك لعدم التوافق بين كلماته، وحركات جسده، وتستمر في ملاحظة لغة جسمه أثناء استجابته لك عندما تتحدث.

الخطوة السادسة *: المنطق، العقل (طرق التقنية من ٦٩ إلى ٨١)

تصب لمقاولك فنجان قهوة، وتجلس، وتركز ناظريك على ناظريه بشكل جيد، ثم تبدأ (في عمل كل شيء على حده)، فتقول: «لقد قمت بعمل جيد بالفعل، ثم تتوقف لتترك له فرصة لاستيعاب كلامك، ولكن لا يبدو لي أنك ستنهي هذا العمل في وقت قريب» وتتوقف، فيتحدث المقاول محدثاً ضجيجاً عن الصعوبات، والمشاكل، والعراقيل غير المتوقعة، فتومىء برأسك، وتوافقه، وتسايره بطريقة مناسبة، وتستمر في التركيز على ناظريه بشكل جيد، وأنت لا تصرخ ولا تضرب بقبضتك على الطاولة، ولاتضرب المقاول على رأسه، مع أن الإغراء كبير جداً.

وتقول بهدوء، وبشكل معتدل: «حسناً إن لدينا مشكلة في هذا الشأن، إن أقاربي سيأتون لزيارتي، ومن المتوقع أن يقيموا معنا لفترة، ولقد تم التخطيط لوصولهم، وتحديد موعده وفقاً للموعد الذي حددته أنت لإنهاء العمل، والآن أنا واثق من أننا لو فكرنا في هذا الأمر سوياً، فسنستطيع أن نصل إلى خطة تهدف إلى استلامي العمل بعد انتهائه قبل وصولهم [الموضوع الأساسي: العقلان أفضل من عقل واحد، وهذا تركيز على الجانب الإيجابي، وعبارة إخفاء، واستنتاج واضح] وإليك ما فكرت فيه أنا.

الخطوة السابعة *: المشاعر (طرق التقنية من ٨٢ إلى ١١٠)

بدون أن تعطي لمقاولك فرصة لأن يقول، أو يفعل أي شيء في هذه اللحظة، تقوم بإخراج ورقة تم إعدادها بشكل جيد، تضع فيها قائمة لما يجب عمله في البناء العادي الملحق بالمنزل (لاحظ كيف يفيد البحث، والاستعداد المسبق). وتبدأ الان في مراجعة

www.ibtesama.com

هذه القائمة مع المقاول: «إلى أين وصلنا في وضع الأعمدة» «هل بقي شيء نفعله فيه؟» «إلى أين وصلنا في الجدران الداخلية؟ هل يوجد ما يجب علينا فعله فيها؟» وتكتب باهتمام كل ما سيقوله في مجال ما «سيحتاج إلى فعله» في كل مجال. تقوم بهذه العملية بدون أي مشاعر، مثل إظهار الدهشة، أو الانزعاج، أو الصدمة حتى لو كانت أمعاؤك تنقلب من موضعها مع كل شيء «تحتاجون إلى فعله، بل تسأله بكل بساطة إلى أين وصلنا؟» وتكتب الإجابة.

وتستمر في الإيماء برأسك، وموافقته على ما يقوله، ومسايرته طوال الحديث، وتتأكد من أنك قد غطيت جميع المجالات.

وتقوم بشكل عاجل، وثابت في التعامل مع المشكلة بشكل عملي، وتحافظ على الصلة بينك، وبين مقاولك عن طريق كلمة «نحن»، بدلاً من الكلمة التي تشعره باتهامك له، وهي «أنت». فكما أنه من المرغوب أن تستخدم كلمة أنت، لكي تدخل الأشخاص معك في تجربتك، وتشخص مواضيع النقاش الخاصة بك، فإن تشخيص المشكلة لمقاولك، سيجعله يتصرف بشكل دفاعي، ولن يتوافق هذا أيضاً مع موضوعك وهو «عقلان أفضل من عقل واحد»، فإن «نحن» تدعم هذا الموضوع.

ثم تبدأ في مراجعة كل نقطة لم يتم إنهاؤها، كل واحدة على حدة، وتسأل المقاول عن رأيه (احترم وحافظ على الصلة) وتساعد مقاولك على التفكير بأن تقول: «ماذا تقترح هنا؟ كيف يمكننا أن ننجز هذا العمل بسرعة؟» فإن عقلين أفضل بالفعل من عقل واحد في كثير من الحالات، وستندمج طالما احتفظت باتجاه إيجابي حقيقي نحو الموضوع، لأنك تريد أن تنهي هذا العمل فعلاً، في مقابل الاتجاه السلبي الذي يدفعك إلى إلقاء اللوم. إن لديك عقلاً راجحاً، وأحياناً ما يكون باستطاعة الشخص الذي لا ينتمي إلى فئة عمل معينة، أن يأتي بحلول مبتكرة للموقف، لأنه فقط بعيد عن الموقف.

يندهش مقاولك بشكل يسرك، ويقول: «أعرف أننا أخرنا هذا العمل، وكنت متأكداً أنك ستلومني من أجل هذا، وأنا أقدر عدم فعلك لذلك. استمع، سوف أبذل قصارى جهدي لكي أنهي هذه الأجزاء في الحال، وربما يتوجب علينا أن نعمل في يوم الأحد، فهل سيزعج هذا أسرتك؟» كان يمكن أن تصرخ في ارتياح، وتقول لنفسك: هل سيزعج هذا أسرتك؟ من الواضح أنه لا يعرف أسرتك، بل إن المحتمل أن أسرتك هي التي ستزعجه.

المثال التاسع #: إقناع البائع الذي لا يسمح بالتخفيض، بأن يخفض الثمن، ويبيعك المنزل الذي تتوق إلي شرائه، بالسعر الذي يناسبك

لقد كنت أنت، وزوجتك، تبحثان عن بيت للانتقال إليه ـ ولقد طال البحث وطال ـ وفي النهاية وجدتما المكان المثالي لك، ولزوجتك، ولأطفالكم الثلاثة، وكلبيكما، وهو

www.ibtesama.com

مكان رائع يسركم أن تعدوا إليه كل يوم، ولكن العيب الوحيد، هو زيادة السعر عن ميزانيتكم. ويتردد سمسار العقارات في هذه المنطقة بينك، وبين البائع، ولكن البائع يرفض التخفيض؛ فإن السعر هو السعر، وهذا هو آخرما عنده، وتعاني أنت وزوجتك من التفكير فيما ستفعلانه، وتعودان للبحث عن مكان آخر تعيشان فيه، ولكنكما لا تجدان حتى ما يقترب مما في مخيلتكما، وأخيراً تقرران أنه لا بأس إذا أضاف البائع الغسالة، والمجفف، والستائر والخزائن، التي لم تكن مذكورة فى العقد ـ أصلاً ـ، فإنه بإمكانكما أن توسعا الميزانية قليلاً، حتى تستطيعا شراء المنزل. إنها فكرة رائعة، ولكن كيف سيمكنكم أن تقنعوا البائع الذي لا يقيم ميزانية، بأن يقيمها، ويرى الأشياء من خلال منظاركم أنتم؟

الخطوة الأولى * المصداقية (طرق التقنية من ١ إلى ١٤)

إن الاستعداد مهم جداً في هذا الموقف، وإنك تدرك أنك محتاج لأن تعرف نوع شخصية البائع من أجل إقناعه، فتكلف السمسار العقاري في المنطقة بما تحاول فعله، وتطلب منه أن يجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن البائع. أول شيء تعرفه عنه، هو أن البائع ليس «هو»، ولكنه في الواقع زوجان، وهما السيد والسيدة كوبر، متقاعدان، قديما الطراز، ومتزمتان بعض الشيء، ولديهما بنات بالغات، وعدد من الأحفاد منتشرون في أنحاء البلاد. وعائلة كوبر هذه ميسورة مادياً، وهما الآن يبيعان منزلهما لأنه يبدو كبيراً لهما فقط؛ لأن أطفالهما قد ابتعدوا عنهما، ولذا فلا يوجد داع للتعجل في البيع، وهذا ما يجعل رفضهم للتساهل مفهوماً بالنسبة لك. لقد كانا نشيطين في المجال الاجتماعي، وبالاستعانة بأمين المكتبة المحلية، وجدت بعض المقالات التي ذكرت فيها أعمالهما الخيرة، مع بعض الصور الفوتوغرافية. عظيم وجدت قاعدة تضع على أساسها مصداقيتك، واستراتيجيتك بأكملها.

تخبر سمسار العقارات أنك مستعد لتقديم عرض جاد، ولكنك تريد أن تقدمه من خلال مقابلة شخصية، فينظم السمسار اللقاء وجهاً لوجه مع عائلة كوبر في منزلهما، وبدلاً من أن ترتدي سروالاً من الجينز، وسترة قصيرة، ومعك أطفالك الثلاثة يركضون حولك، وكلباك اللذان ينبحان في كل مكان، تقوم أنت، وزوجتك بارتداء ملابس ملتزمة، وأنيقة (احتراماً لقيم كوبر التقليدية)، وتطلب من أكثر أطفالك هدوءاً، والتي تبلغ الخامسة من عمرها، أن تصاحبكما (احتراماً لسن، وطريقة عائلة كوبر، قديمة الطراز) «يمكن رؤية الأطفال، ولكن لا يجوز سماع صوتهم»، وتترك طفليك الباقيين وكلبك، وحيوانك الأليف، تحت رعاية جليسة أطفال حريصة، كما تقوم بغسل السيارة، احتياطاً لإمكانية رؤية عائلة كوبر لسيارتك الفورد، التي تبلغ من العمر ثماني

www.ibtesama.com

سنوات.

تتيح لنفسك أنت، وزوجتك، متسعاً من الوقت، حتى تصلوا في موعدكم، وتتأكد أن شعرك، وملابسك منسقان عند وصولكم في الوقت المناسب، وتجلس لدقيقة داخل السيارة قبل أن تخرج، وتأخذ عدة أنفاس حتى تهدأ من قلبك الذي ينبض بعنف (هل سينفع هذا؟ أليس كذلك؟» فأنت تعرف أنه من المهم أن تكون مسترخياً، ويذكر أحدكما الآخر أن تظهرا تركيزكما على البائعين، وتبقيا على اتجاه إيجابي لديكما، وتعرف ابنتك أنها سوف تشارك في شيء هام، ويجب عليها أن تظل ملاكاً صغيراً كاملاً (تتمنى أن يدوم هذا).

الخطوة الثانية *: لغة الجسم (طرق التقنية من ١٥ إلى ٣٧)

تدق جرس الباب، وعندما يفتح السيد كوبر، تركز في عينيه بشكل جيد، وتبتسم ابتسامة مخلصة، وتصافح يده الممتدة بقوة، بينما تقدم له زوجتك، وطفلتك، وتبقي على وضع جسدك معتدلاً، وأنت تدخل إلى غرفة المعيشة، وتعمل من خلال حركات جسمك على أن يعرف السيد، والسيدة كوبر أنك واثق من نفسك، ومليء بالطاقة. وتنتظر حتى تسمح لأسرتك أن تستقر في جلستها، وبعد تبادل العبارات الاجتماعية الشائعة، تبدأ المناقشة (أداء الأشياء، كل على حدة). تحافظ على تركيز عينيك طوال الوقت، وتقاوم عاداتك العصبية المعتادة، مثل تمرير أصابعك في شعرك، أو التحمحم.

الخطوة الثالثة * كن مقنعاً باستخدام صوتك (طرق التقنية من ٣٨ إلى ٤٧)

تذكر أن عليك الاستمرار في النطق بشكل جيد، وأنت تتحدث مع عائلة كوبر، وتبقي على نبرة صوتك هادئة، وثابتة، حتى لا تكشف عن قلقك الداخلي، وتأكد من أن تأخذ أنفاساً عميقة، قبل أن تتحدث، لأنك تعرف أن لديك ميلاً لأن ترفع طبقة صوتك ـ عندما تكون متوتراً ـ حتى تزيدعن النبرة الواثقة.

الخطوة الرابعة *: الوئام (طرق التقنية من ٤٨ إلى ٥٣)

لقد قمت أثناءعملية بناء المصداقية، باستخدام معرفتك بطريقة استخدام المرآة مع أسلوب عائلة كوبر «الطراز القديم، والتقليدي في كل من طريقة التصرف، والملابس» تقوم الآن بعكس أسلوب الحديث أيضاً، فتسمح لنفسك بأن تتحدث بأسلوب ذي إيقاع أبطأ، وباستخدام المصطلحات الرسمية التي تستخدمها عائلة كوبر، وتزيد من خلق هذه الصلة بصورة غير منطوقة، أثناء استعدادك لخلق الصلة باستخدام الكلمات تأخذ نفساً عميقاً؛ فعملية المسايرة، والقيادة هذه، جديدة عليك، ولكنك ملتزم، ومصر على

www.ibtesama.com

الحصول على هذا المنزل، لذا فإنك على استعداد للمحاولة، ثم تبدأ عملية المسايرة، والقيادة بموافقتك الواضحة، وغير المسبوقة على طريقة آل كوبر المعروفة، وهي «عدم خفض السعر».

فتقول: «إننا لن نطلب منك أن تنخفض إلى سعرنا، فإننا لن نناقش ذلك أساساً» فينظر الزوج، والزوجة أحدهما للآخر في دهشة، فهذا ما لم يتوقعوه، ثم تكمل حديثك بهدوء، وبهجة: «إن منزلكم جميل جداً، ويستحق كل قرش تطلبونه، ولكن بالنسبة لنا، فإن شراء بيت، ليس كشراء رقائق الذرة؛ فمن المهم لنا أن نعرف قليلاً عن تاريخ البيت، وكيف كانت المعيشة فيه بالنسبة لكم، وإذا لم تمانعوا، تأخذوننا في جولة في المنزل، وتخبروننا عما فعلتم فيه، وعن بعض صفاته المميزة، وما أمتعكم فيه على وجه الخصوص، وأشياء من هذا القبيل».

فينظر الزوجان أحدهما للآخر مرة أخرى، ويقول السيد كوبر: «طبعاً، لم لا؟!».

الخطوة الخامسة *: الاستماع بشكل مبتكر (طرق التقنية من ٥٤ إلى ٦٨)

وتكتشف في أثناء جولتك في أنحاء المنزل، أن هواية السيد كوبر هي النجارة، لدرجة أنه قد أنهى صنع معظم قطع الأثاث في المنزل، وصنع كثيرمن الخزائن، كما تكتشف أيضاً ـ في أثناء جولتك ـ أن السيدة كوبر مغرمة بالأقمشة، وقد اختارت خامات، وستائر غرفة النوم بعناية لكل التفاصيل. وتوجه انتباهك إلى لغة جسم، وتعبيرات وجه السيد، والسيدة كوبر، وهما يصفان سمات المنزل، وتستجيب بشكل خاص لهذه السمات، باستخدام تعبيرات مبهجة ودودة، وباستخدام طبقة الصوت أثناء دافئاً بالنسبة لهم، وكيف حول زوجان بيتاً من الخشب، و الأقمشة، إلى شيء ذي معنى أكبر، إلى مأوى مريح، وآمن، تعيش فيه الأسرة معاً؛ فتقوم أنت بتوحيد الصلة بعائلة كوبر، عن طريق توضيح أهمية كونك مع أسرتك، وتزيد من كرمك في الموافقة على كلامهم، باستخدام لغة الجسم، وقول «آه، نعم».

تبدأ ابنتك في التحرك، عندما ترى الغرفة التي يطلق عليها آل كوبر «غرفة الأحفاد» يوجد بها منزل دمية، يقوم السيد كوبر بتركيبه مع أحفاده، ومكتبة مناسبة طول الأطفال، وأشياء خاصة، ورائعة جداً، وتلاحظ سرور آل كوبر بردود فعل ابنتك. إن هذه لبداية جيدة جداً للقيادة.

الخطوة السادسة *: المنطق، والعقل (طرق التقنية من ٦٩ إلى ٨١)

وعندما تعودون إلى غرفة المعيشة مرة أخرى، تسأل آل كوبر: «ماذا كنتم تريدون أن تأخذوا معكم؟ أعرف أنكم كنتم تفكرون في أخذ الغسالة، والمجفف، فماذا أيضاً؟» فيبدأ الزوجان في سرور الأشياء التي كانوا «ينوون أخذها» فتواصل الإيماء، وتكتب هذا

www.ibtesama.com

في ورقة، شيئاً شيئاً، ثم تقول: «إن هذا أكثر مما كنت أظن، أريد أن أريكم شيئاً قد وجدته.»، وتخرج ورقة مكتوبة عليها بخط أنيق، ومكتوبة بخط كبير بعض الشيء (فكبار السن يفضلون الخط الكبير) على ورق أبيض ناصع (مساعد بصري) وتستأذنهم: «هل تسمحان لي؟» وتتقدم لتجلس إلى جوارهم على الأريكة (ومعنى ذلك في لغة الجسد، أنك إلى جانبهم، بدلاً من أن تجلس في مواجهتهم، وهذا يعني أنك ضدهم).

وتقول: «لقد فكرت في التكلفة التي ستتكبدانها في نقل الغسالة، والمجفف، والستائر، والخزائن، وتخزينها»، ولقد أتيت في الورقة بالتأكيد بتكلفة تقريبية للنقل، والتخزين» فيقول السيد كوبر: «هه، دعني أرى» فيحملق فيها قليلاً ويسألك: «هل يتكلف النقل كل هذا المبلغ فعلاً؟ من جاء بهذه الحسابات؟» فتجيب: «لقد طلبت ذلك من بيل، الذي يعمل في متجر الأجهزة الألكترونية، ليساعدني في معرفة هذه التكلفة»، تقول ذلك، وأنت تعرف أن بيل قد خدم الناس في هذه المنطقة كموظف توصيل، ولقد ضمنت (تخميناً صحيحاً) أن بيل ربما يكون قد خدم آل كوبر، فيقول السيد كوبر: «آه، بيل رجل طيب» وتسألك السيدة: «ولكن لماذا فعلت ذلك؟»، فتقول، وأنت تقدم موضوع (الأمانة هي أفضل سياسة) «حسناً، إننا لا نستطيع بالفعل تحمل ثمن هذا المنزل، ولكنني أنا وأسرتي نحبه جداً، لذا فقد فكرنا أننا ربما نجد طريقة تسهل علينا تحمل تكلفته، إذا كنتما على استعداد لأن تساعدانا في ذلك».

والآن، فإن السيد، والسيدة كوبر، على استعداد للاستماع، لأنك اسغرقت وقتاً كافياً لإكمال عملية توطيد الصلة، وتطويرها، وتقوية الخلفية المشتركة، لذا فإنهما لا يرفضان الاقتراح في الحال، بل ينظر السيد كوبر قليلاً، ثم يقول: «امم»، فتقول أنت لكي تبدأ القيادة، فهذا وقت إما تحصل فيه على ما تريد، أو تخسر كل شيء: «حسناً، أعني أنك سوف تتكلف كذا وكذا من الدولارات لكي تنقل، وتخزن الأشياء التي تريد أخذها، بالإضافة إلى تكلف كذا كذا من الدولارات لكي تصلح ثقوب الحائط، وتعيد طلاء الأماكن التي نقلت منها الخزائن»، فتقول عندماينظر إليك في دهشة: «ما مدى احتمال إيجادك لشخص على استعداد لأن يشتري بيتك بالسعر الذي تريد، وفيه مجموعة من الثقوب، ولون الدهان به غير متكافئ؟ (سؤال بلاغي)، فيكرر السيد كوبر: «امم، لم أفكر في هذا الأمر» فتقول، وأنت تزيد في تقدمك، وتشير إلى السطر الأخير في المساعدة البصرية التي أحضرتها: «وبالطبع سيخفض هذا التكلفة إلى كذا من الدولارات» [وبذلك تظل ثابتاً على موضوعك: «الأمانة هي أفضل سياسة»] ثم توضح لآل كوبر كيف أنك، وأسرتك، على استعداد لأن تزيدوا من ميزانيتكم، لكي توفوا بالثمن الذي طلبوه، إذاكانوا على استعداد لأن يتركوا الغسالة، والمجفف ـ بكل بساطة ـ والأشياء الأخرى في المنزل؛ لأنك لن تضطر لشراء غسالة، ومجفف، وهكذا ـ لمدة طويلة ـ يستطيع آل كوبر أن يقوموا باستخدام المال الذي وفروه من عدم النقل، والتخزين، والإصلاح (ثلاث نقاط)

www.ibtesama.com

في شراء أشياء جديدة للمنزل الجديد، الذي سينتقلون إليه، وسوف يناسب ذلك الأثاث المنزل الجديد للغاية».

لقد استخدمت منطقاً سليماً، لكي تدعم رغبتك في هذا المنزل، ولقد أعطيت آل كوبر سبباً واضحاً لرغبتك في إفادتهم، ولقد وصلت إلى مقصدك بسرعة، وبطريقة مؤثرة. إنه حتى إذا كنت مستريحاً من الناحية المادية، فإن كلمة توفير هي كلمة تعني الكثير من الناحية اللفظية، وخاصة بالنسبة لكبار السن، الذين يعيشون على دخل ثابت بعد الخروج على المعاش. لقد أعجبت آل كوبر باستعدادك لعمل الجهد المطلوب لمعرفة التكاليف المطلوبة منهم، وزدت من الصلة أكثر، بعد أن ربطت معرفة هذه التكاليف بشخص مألوف لهم (بيل).

والآن جاء الجزء الصعب؛ فتغلق فمك وتنتظر، إنك تريد فعلاً أن تستمر في الحديث حتى يستسلم آل كوبر، ويقولا: «نعم، حسناً يمكنك أن تأخذ المنزل»، ولكنك تعرف أن هذه الاندفاعات لا تبدر إلا من آل بيري ماسون، لذا فإنك تنتظر، وتعطي آل كوبر مساحة للتفكير، فأنت بذلك تحترم عملية اتخاذ القرار لديهم.

الخطوة السابعة #: المشاعر (طرق التقنية من ٨٢ إلى ١١٠)

لقد كنت أميناً في مديحك، وتعليقاتك، وأنك مهتم بالفعل بالعمل الذي قام به آل كوبر، ووضعوه في منزلهم بحب، وكل ما فعلته هو أنك نطقت ببعض الجمل التي تعكس هذه الحقيقة لديك. إنك لم تحاول أن تستغل آل كوبر، أو أن «تؤثر» عليهم بطريقة المشاعر، عن طريق الخفض من قيمة منزلهم لكي يقللا من السعر، بل أنت ملتزم تماماً بموضوعك «الأمانة هي أفضل سياسة»، وأمانتك هذه تظهر طوال الوقت، ويمكن تصديقها.

ينظر الزوجان كوبر أحدهما للآخر ثانية، ويقولان: «إننا نحتاج للتفكير في هذا الأمر». فتومىء، وتقول: «حسناً، إنني سأترك هذه هنا فقط، (وأنت تشير إلى الورقة المكتوب بها الأرقام) فإن لدي نسخة ثانية منها في المنزل (ترك المساعد البصري يقوي من وجهة نظرك) إنك لاتصدق أنهما لم يقولا: «لا» إنهما يفكران في الأمر بالفعل، ويخبرك سمسار العقارات، وهو يصطحبكم إلى سيارتكم أن هذا شيء مذهل، فإنه لم ير آل كوبر يعاملون أحداً كما عاملوك أنت وأسرتك، فتحاول بكل جهدك أن تبقى هادئاً، ومتوازناً، حتى يتصل بك السمسار في وقت متأخر من تلك الليلة، ويقول: «خمن، ماذا سأقول، لك؟ لقد حصلت على المنزل» عندها تطلق تنهيدة، وصيحة فرح، وترقص في مرح مع زوجتك، فرحاً (بمنزلك الذي سيصبح قديماً) بالنسبة لك ولزوجتك، وأطفالك الثلاث، وكلبيك وحيوانك القارض.

www.ibtesama.com

المثال العاشر *: إقناع زملائك المنافسين لك، الذين يقول كل منهم: «أنا أولاً» بمساعدتك في مشروعك، بدلاً من مشروعهم.

إنك تعمل في مصنع لعب أطفال، وأنت عضو في فريق لتطوير الألعاب، وكل عضو في الفريق يعمل بشكل منفصل للوصول إلى أفكار جديدة، لألعاب جديدة، ولكن كل لعبة يجب أن يتم الموافقة عليها من قبل الفريق كله، لكي يتم إنتاجها بالفعل، حيث إن كل الفريق سيعمل سوياً على تطوير المنتج النهائي، ولقد وصلت إلى لعبة تعتقد أنها ستصبح اللعبة الأكثر مبيعاً في الولايات المتحدة للسنوات الخمس القادمة، إلا أنك واثق من أن ثلاثة من أعضاء الفريق الثمانية، مشغولون بالفعل في الوقت الحالي في مشاريع لعب خاصة بهم، ولن يتحمسوا إلا لمنافسة مشروعك أنت، وأنت مؤمن بالفعل بهذه اللعبة، فكيف تقنع فريقك ـ إذن ـ أن يقبلوا مشروعك، لأن يكون هو اللعبة القادمة التي سيتم إنتاجها.

الخطوة الأولى *: المصداقية (طرق التقنية من ١ إلى ١٤)

إن مصداقيتك بوجه عام ثابتة في فريقك؛ فلقد كنت تساند دائماً الأعضاء الآخرين في الفريق بكل قوتك، وقمت بنصيبك من العمل بدون شكوى، وإن المظهر لا يهم كثيراً في مكان العمل، لذا فلن يؤثر على مصداقيتك، فيما عدا الخاص بالأناقة، والنظافة اللتين تحافظ عليهما دائماً. وتفكر في مجال المصداقية الذي تستطيع تطويره، وهو «الخبرة»، فتقرر أن تستعد بإخلاص نادر، حتى تتمكن من الرد على كل اقتراح يحتمل أن يقدمه زملاؤك، وتراجع الملاحظات القديمة، لتعرف أنواع التعليقات، والأسئلة التي طرحت أمام مشاريع الألعاب المتعددة، إنك تريد فعلاً أن ترى هذه اللعبة نور الشمس.

عندما يأتي يوم الاجتماع الذي ستناقشون فيه لعبتك، تستعد بخرائط الإيضاح التي رسمتها، بالإضافة إلى التقارير، والرسومات التي أعددتها لكل عضو، ثم تصقل أسلوبك، وتذكر نفسك بأن توجه انتباهك لكل عضو في الفريق، وأن تبقي على اتجاه إيجابي طوال الوقت. إنك مخلص جداً لهدفك، وإن هذا شيء أكيد، ولكن مسألة البقاء مسترخياً بدرجة معتدلة، أمر صعب إلى درجة التحدي، ولكنك على الأقل لم تزد من عصبيتك ـ عن طريق شرب قدح زائد من القهوة هذا الصباح ـ ولقد استحممت لمدة أطول قليلاً، حتى تزيد من استرخائك، ولقد أتيت كالعادة إلى الاجتماع في الموعد المحدد (الاحترام).

الخطوة الثانية *: لغة الجسم (طرق التقنية من ١٥ إلى ٣٧)

بعد مقدمات الاجتماع المعتادة، يحين دورك لتقديم لعبتك؛ فتقف (لكي تظهر قدراً أكبر من الطاقة، ولكي تكون في موضع السلطة) وتمشي إلى الموضع الذي

www.ibtesama.com

وضعت فيه القوائم، لكي تعلق خرائطك، وإن مقدار طاقتك جيد، وخطواتك واثقة، ومستوى رأسك، وتعبيرات وجهك، تعكس كلها حماسك، واهتمامك، الداخليين. تذكر نفسك بأن تركز عينيك على كل عضو في الفريق، وتتنقل بناظرك بينهم خلال النقاط المختلفة، أثناء تقديمك. تبدأ الآن في النظر بالترتيب، إلى كل عضو في الفريق مباشرة، ثم تبدأ في الحديث (أداء كل عمل على حدة).

تتقدم للأمام بشكل مؤثر لكي توضح وجهات نظرك، ولكنك في الأوقات الأخرى تبقي على جسمك ثابتاً إلى حد ما؛ فلقد تدربت على تقديم هذا العرض أمام كاميرا الفيديو الخاصة بك، لذا فأنت مرتاح لمظهرك، وحركاتك، ولقد اكتشفت العادات الحركية السيئة في أثناء ذلك العرض، لذا فما أسعدك، هو أن تتخلى عنها.

الخطوة الثالثة *: كن مقنعاً باستخدام صوتك (طرق التقنية من ٣٨ إلى ٤٧)

تتحدث بشكل واضح، وتنطق نطقاً سليماً، وتستخدم جملاً قصيرة، وتستخدم الوقفات، لكي تظهر مقاصدك، وتسمح لصوتك بأن يظهر حماسك، واهتمامك بمنتجك، عن طريق التصوير، والارتفاع والانخفاض، وتنتبه إلى عدم الإسراع أثناء الحديث.

الخطوة الرابعة *: الوئام (طرق التقنية من ٤٨ إلى ٥٣)

تخلق صلة مع زملائك، عن طريق عكس أسلوبهم، وشكلهم العام، بشيء تفعله الآن بشكل طبيعي، وإن معظم زملائك يعتمدون على النمط البصري، ويعتمدون بشكل ثانوي على النمط الحسي، ولقد تأكدت من أن تدخل في كلماتك تعبيرات، وصوراً، تنتمي إلى هذين النمطين في عرضك.

الخطوة الخامسة *: الاستماع بشكل مبتكر (طرق التقنية من ٥٤ إلى ٦٨)

تلاحظ في أثناء حديثك، لغة جسم زملائك، حتى تبقى على الطريق الصحيح، وتقوم بتحويل عرضك إلى مجرد تأكيد، أو شرح نقطة ما، عندما تلاحظ لغة أحد الأجسام، وقد أظهرت الانغلاق، أو المقاومة، وتستمع بانتباه للاعتراضات التي يقدمها زملاؤك، حتى تستطيع مسايرتهم بشكل دقيق.

الخطوة السادسة *: المنطق والعقل (طرق التقنية من ٦٩ إلى ٨١)

تبدأ عرضك بالصمت، عن طريق الكشف عن أول خريطة (مساعد بصري)، وهي رسم فني دقيق للعبة الجديدة، وتمشي في صمت حول الطاولة في أثناء ملاحظة زملائك للتصوير، وتعليقهم عليه، وتوزع الأوراق، ثم تعود إلى موضعك الأول، وتنتظر للحظة قبل أن تتحدث (أداء كل عمل على حدة، والسكون يخلق التأثير قبل أن نقول

www.ibtesama.com

شيئاً هاماً) ثم تتكلم: «لقد وضعت في تقديمي لسكنفي صورة للرسم الفني الموجود في اللوحة، وبرفقته كل مواصفات إنتاج سكنفي في خريطة الحركة التي سلمتها لكم تواً» لقد أثرت إعجاب زملائك، فلم يقدم أحدهم من قبل أوراقاً توضيحية؛ فلقد كانوا يقومون بالتوضيح بسرعة، وإنهاء المقابلة، وإسكات كل الاعتراضات قبل رحيلهم.

الخطوة السابعة *: المشاعر (طرق التقنية من ٨٢ إلى ١١٠)

ثم تكشف الآن عن الخريطة الثانية، وتقول: «ما هو شعارهذه اللعبة؟» [سؤال بلاغي] (لعبة آمنة لبلد آمن) [كلمات ذات قيمة] إن هذه اللعبة (١) آمنة للأطفال (٢) آمنة للبيئة (٢) تزيد من تعلم قواعد الأمان [تطوير شعار اللعبة، باستخدام ثلاث نقاط، وكل من هذه النقاط مفهوم إيجابي إلى حد كبير]، ولقد قمت بكتابة الشعار، والنقاط الثلاث التي توضحه، على الخريطة، بالإضافة إلى الأوراق التوضيحية التي سلمتها لكل عضو (دعم بصري) ثم تسأل: ما الذي ستستفيده الشركة من هذه اللعبة؟» [سؤال بلاغي، ووصول إلى مقصدك]: «كثير من الضرب على موضع صغير»، فيصبح زملاؤك في مرح، ويسألون: «ماذا يعني هذا بحق السماء؟»

فتقول، وأنت تضحك، وتعكس طريقتهم المرحة (مؤكداً على الصلة) «لقد ظننت أنك لن تسأل هذا السؤال أبداً» ثم تكشف عن الخريطة الثالثة التي توضح بطريقة الرسم النقاط الثلاث، التي تدعم الموضوع الذي تناقشه: «رقم واحد: يمكن تصنيع هذه اللعبة باستخدام القوالب الموجودة أساساً في المصنع، بالنسبة للهيكل الأساسي، والمكونات البنائية، والمكونات الجيدة الوحيدة، هي الغطاء الخارجي والدهان، وهذا سيوفر لنا كمية كبيرة من التكاليف. رقم اثنان: يمكننا أن نستغل إعلانات الخدمات العامة، والأنواع الأخرى من الدعاية العامة، لدعم الأمان في المنتج، ومساندته، وبذلك نوفر قسطاً كبيراً من تكاليف الدعاية، والإعلان، ونحصل على كم كبير من العرض، والظهور. رقم ثلاثة: إن حملة الأمان هذه، سوف تساعد في دعم الشركة، وترفعها في مجال طلب الجمهور الجديد للألعاب البعيدة عن العنف» إن النقاط التي أوضحتها تخاطب المواضيع الأساسية التي يجب أن يضعها كل مشروع لعبة، في الحسبان، بطريقة كافية: تكاليف التصنيع، وتكاليف الإعلان، و التسويق، واحتمالات رد الفعل لدى الجمهور (وهي أمور ذات صلة قوية بمشاعر فريقك).

ويسألك أحد الأعضاء: «كيف ستقنع الشركة بذلك؟» فتجيبه: «كيف سنقنع الشركة بهذا؟ [تشجيع الصلة] يكفيني أن أقنعكم، وما علينا إلا أن نتبادل الأفكار عن كيفية إقناع الشركة به.» فيضحك زملاؤك، ثم تسأل إن كان لدى أحدهم أية أسئلة، وتبدأ في عملية المسايرة، والقيادة، بنفس النظام، تبعاً للموضوع الذي تدور حوله،

www.ibtesama.com

والنقاط الثلاث التي تدعمه. لقد أعددت لعملك إعداداً جيداً، وعلى قدر بساطة التقديم، إلا أنه يغطي كل المواضيع المتصلة به بوجه عام.

لقد ظللت هادئاً، ومسيطراً على نفسك طوال الوقت، ولقد أظهرت إخلاصاً حقيقياً لمنتجك، ولقد سمحت لحماسك، واهتمامك باللمعان خلال تقديمك (اختيار جيد للمشاعر)، ولقد قاومت الضغط على زر الذعر، عندما يسألك أحد الأعضاء سؤالاً، ولقد اعتمدت على المواكبة، والقيادة، حتى تصل إلى هدفك، ولقد حافظت على بعض المرح خلال إظهار (الوئام)، وقدمت منتجك باستخدام وجهة نظر إيجابية، إلا أنك مازلت متوتراً أثناء تصويت المجموعة على المشروع، ولا تأخذ أول نفس كامل منذ الصباح إلا عندما يقولون لك: «حسناً، يمكنك تقديم عرضك.»

يهنئك الآخرون، وتجلس في مكانك المعتاد خلف الطاولة، ثم يستدير أحد الأعضاء للآخرين، ويقول: «حسناً، كيف سنقنع الشركة بهذا المنتج؟» آه، يالالذة النجاح!

المثال الحادي عشر: شراء أول سيارة جديدة في حياتك: بدون أن تنخدع

سوف تشتري أول سيارة جديدة، ولقد بلغ بك السرور مبلغه، إلا أن كل خبرتك في شراء السيارات (المستعملة) كانت مع الأفراد، ولقد سمعت كل الحكايات المرعبة عن بائعي السيارات، وتخاف أنه في ضوءعدم خبرتك هذه، سوف يعرف أنك زبون سهل في أول لحظة تدخل فيها معرض السيارات، ولا تريد أن تبدو بمظهر الساذج (وأنت كذلك فعلاً)، أو شديد التلهف (وأنت كذلك أيضاً)، كيف سيمكنك أن تتصرف حيال ذلك، وتخرج بسيارة أحلامك بدون أن تظل عمرك كله تدفع أقساطها؟

الخطوة الأولى #١: المصداقية (طرق التقنية من ١ إلى ١٤)

بالنسبة للمبتدئين، إذا لم تبد بمظهر الزبون السهل، فلن يعتقد أنك زبون سهل، وإن تحقيق هذا في أول قائمة الأشياء التي يجب عليك فعلها في هذا الموقف، ومقدار المصداقية في الخبرة، أو الاستعداد، هو شيء مهم جداً.

تحدد أولاً نوع السيارة التي تريد شراءها، وتتحدث مع أصدقائك، وتقرأ مجلات المبيعات للمستهلكين، وتطلب من أمين المكتبة الذي تستشيره دائماً، عن مصدر معلومات آمن عن ا لسيارات الجديدة. وما إن تعرف بلد الصنع، وطراز السيارة، والإضافات التي تريد وضعها في السيارة، تبحث في الجريدة المحلية عن كيفية تسعير التجار للسيارات، ثم تحدد بعد ذلك ثلاثة معارض سيارات يبدو لديها أفضل مجموعة مختارة، وأفضل أسعار معلن عنها، ثم تحدد معرض سيارات آخر يقع في منطقة معروفة

www.ibtesama.com

بارتفاع الأسعار، ويبدو أنه أعلى سعراً من المعارض الأخرى، وهذا هو المكان الذي ستقوم فيه بالبحث الميداني الخاص بك، وبشخصية غير معروفة، وستسمح لنفسك بأن تبدو أحمق، وساذجاً؛ حيث إنك لن تقدم على الشراء من هذا المعرض، ذي الأسعار المرتفعة جداً.

تذهب إلى المعرض المرتفع الأسعار، وتتفقد السيارة، وتسأل مليون سؤال؛ فإنك على استعداد لأن تبدو ساذجاً، وغير مثقف في مجال السيارات تماماً، وتحصل على تجربة قيادة، وتعرف الوثائق المطلوبة لتقسيط السيارة، وما معدل الفوائد، وما هو مقدار المقدم، وما هي تكاليف التأمين، وهكذا. وتقوم بكل هذه الأعمال الأساسية (الاستعداد)، باستخدام اسم مستعار، فهذا لا يهم.

ثم تعود إلى المنزل، وتعرف في ضوء ما تعلمته اليوم، ماتريده بالضبط في سيارتك (جهاز أسطوانات صوتي، مكيف هواء، غطاء جلدي فاخر) وتحدد الحد الأقصى الذي ستدفعه بالدولارات (بحد أقصى كذا كذا من الدولارات) ومقدار المقدم الذي تريد دفعه، والمقدار الذي تريد تقسيطه كل شهر، ثم تجمع الوثائق المطلوبة، التي ستحتاجها لتحصل على موافقة على التقسيط.

ربما لا تكون أكثر المشترين خبرة في ذلك المكان، ولكنك مسلح الآن بقدر أكبر كثيراً من المصداقية، عن مقدار ما كان لديك في أول الأمر.

والآن، حان الوقت لكي تحصل على المصداقية في المظهر؛ فترتدي ملابس تجعلك تبدو محترفاً، ومحافظاً بدون حماقات؛ إنك نظيف وأنيق، ومنظم كالعادة في مظهرك الشخصي، وسوف تخفض من كم الإكسسوارات في ملابسك إلى الحد الأدنى، وتصفف شعرك بطريقة تبدو محترفة، وعندما تدخل إلى أول معرض من المعارض الثلاثة التي حددتها، تتأكد من أن نظراتك واضحة، ومركزة، وأن اتجاهك إيجابي (فأنت تعرف في داخلك أنك مجهز بما فيه الكفاية ويجعل هذه المرحلة الانتقالية مساعدة لك بما فيه الكفاية، وأنت ملتزم تماماً بالخروج من هنا بسيارتك الجديدة اليوم).

الخطوة الثانية*: لغة الجسم (طريق التقنية من ١٥ إلى ٣٧)

إن وضع جسمك جيد، ولديك قدر جيد من الطاقة (والمفضل أن تكون هذه الطاقة نتيجة لتمريناتك المعتدلة، وليس بسبب شربك ثلاثة كؤوس من الشراب المنعش) وتتخذ وضعاً لطيفاً، مسترخياً، وطبيعياً، وأنت تتحدث مع مسؤول المبيعات، وتواصل تركيز عينيك بشكل جيد، وتحافظ على تعبير جيد على وجهك، ولا تحاول أن تتحرك كثيراً، أو تتوتر، أو تندفع، وسكونك النسبي يتحدث بوضوح عن ثقتك، وتأكدك من ذاتك.

www.ibtesama.com

الخطوة الثالثة *: كن مقنعاً باستخدام صوتك (طرق التقنية من ٣٨ إلى ٤٧)

تصمت على سبيل المثال، أكثر مما تتحدث، وتقول ماعليك قوله بصورة واضحة، ومباشرة، بقدر جيد من الطاقة، وتتخلص من علامات التردد، والتوتر مثل: «آه»، «أظن»، «أعتقد»، أو تلك القهقهات الغريبة التي تسيطر عليك أحياناً في أوقات غير ملائمة.

تتدرب على قول المقدمة الخاصة بك مع صديق، حتى تتمكن من قولها بسهولة بدون تلعثم: «أريد أن أرى الطراز (س) من السيارة (ص) من فضلك».

الخطوة الرابعة *: الونام (طرق التقنية من ٤٨ إلى ٥٣)

تكون صلة مع مسؤول المبيعات، عن طريق عكس لغة جسمه، ونغمة صوته، لدرجة لا تتعارض مع طريقتك العملية غير الحمقاء، وتحدد النمط الإدراكي لدى مسؤول البيع، وسوف نتحدث عن هذا لاحقاً.

وما إن يتم عرض السيارة المطلوبة عليك، تبدأ في فتح المناقشة في عملية البيع بتقديم عرضك: «إنني مهتم بشراء هذه السيارة، وسوف أعطيك مبلغ كذا من الدولارات ثمناً لها ـ الحد الأدنى الذي تعتقد أنه يمكن قبوله بالنسبة لهذه السيارة)» ثم تبقى هادئاً، وساكناً إلى حد ممتاز، فيبدأ البائع في التذمر، والضحك، والترجي، وسوف يقدم لك أداء مدهشاً، وممتعاً، وكل كلامه سوف ينصب على أن هذا الثمن «منخفض جداً» وما إن ينهي البائع حديثه، وليس قبل ذلك، تبدأ في المسايرة، فتقول: «أعرف أن هذا الأمر سيكون قاسياً بالنسبة لك [لقد عرفت أن النمط الإدراكي لديه حسي] أن يعرض الناس ثمناً منخفضاً مقابل هذه السيارة الرائعة» فيؤمئ البائع برأسه، فلا يمكن أن يكون هناك ما هو أصوب من ذلك بالنسبة له. ثم تقول: «كما أنه من المزعج أن يكون الملصق الذي يوضح سعر السيارة يصل بالكاد إلى تكلفة صنع السيارة.»

الخطوة الخامسة *: الاستماع بشكل مبتكر (طرق التقنية من ٥٤ إلى ٦٨)

على الرغم من أنك دائماً ما تنتبه إلى لغة جسم الشخص الآخر الذي تتحدث معه، عندما تتحدث معه، إلا أن الاستماع الخلاق في هذه الحالة سيكون على هيئة الاستماع بانتباه لما سيقوله البائع، لتعرف كيف تسايره بشكل دقيق، وأن أهم شيء في هذا الموقف، هو أن يكون لديك المصداقية والثقة، والتمسك بالسعر الذي حددته، بقدر التزامك تجاه ذاتك، وبقدر أقل على مراقبة لغة الجسم.

www.ibtesama.com

الخطوة السادسة *: المنطق، والعقل (طرق التقنية من ٦٩ إلى ٨١)

تقول: «سأزيد العرض إلى مبلغ (س) دولاراً وأنا مستعد لشراء السيارة هنا، والآن بمبلغ (س) دولاراً، وهذا هو عرضي الأخير» [الموضوع الأساسي] قم بالشيء على الوجه الصحيح الآن؛ [عبارة مظلة، واستنتاج واضح] هيا نذهب لنقابل مديرك، ونوقع العقد».

الخطوة السابعة *: المشاعر (طرق التقنية من ٨٢ إلى ١١٠)

تظل طوال الوقت هادئاً، وواثقاً بنفسك، وأنت مستعد للخروج من المكان، إذا لم يعطك البائع ما تريد، وإن هذا هو فقط أول معرض تهدف إليه، وأنت تتعامل مع الأمر على أنه صفقة عمل وهي صفقة حقيقية، وليست عاطفية كما تبدو؛ فإن بائعي السيارات، ليسوا معتادين على المشترين الهادئين الذين أجروا بحثاً، ويعرفون ما يريدونه، وإنما اعتادوا على العاطفيين الذين لم يجروا كثيراً من البحث، وهم على استعداد للشجار، أو الصياح. إذا كنت تتمتع بثقة، أي (مصداقية) وهادئاً (أي أن لديك شعوراً مناسباً في جو العمل) وقد أعددت بحثاً جيداً (خبرة)، فسوف تحصل على السيارة التي تريدها بالسعر الذي تريده.

لقد استخدمت موضوعاً ذا قوة جذب عاطفية كبيرة بالنسبة لمعرض سيارات، وهو: «مستعد لشراء السيارة هنا، والآن فوراً» ولقد أظهرت استعدادك، وتفهمك لعملية شراء السيارات بطلبك رؤية المدير (الذي يجب أن يوقع على العقد).

وعندما يعاودك مسؤول المبيعات بالعبارة التي لا يفتأ يقولها: «ولكنني لا أستطيع أن أبيع لك بهذا السعر المنخفض» وما يتبع هذه العبارة من الترجي، والمزاح وهكذا، قم بالاستماع له بانتباه حتى تستطيع أن تسايره بشكل دقيق، ثم قم بعملية القيادة، عن طريق أن تعيد قواك (تكرار)، وهي العبارة الأساسية التي قلتها (الموضوع): «إنني مستعد أن أشتري السيارة بمبلغ (س) من الدولارات، هيا نذهب إلى مديرك ونوقع العقد [تحافظ على تركيز إيجابي، ومشاعر (إيجابية)] إذا قمت بهذا الأمر ثلاث مرات، ولم يقبل البائع بأخذك لمديره، فكن مستعداً لمغادرة المكان.

فتقول، وأنت تغادر المكان: «أمر مؤسف، لقد كنت مستعداً للشراء» إذا لم يلحقك في لحظة ما، حتى حين عودتك إلى سيارتك القديمة، وتشغيلها لترحل، إذن فلقد عرضت ثمناً منخفضاً بالفعل، وقم بإعادة حساب القدر الذي تريد دفعه، ولكن أبقه دون حدودك الشخصية، وكرر هذا النشاط في المعرض التالي الذي تهدف إليه.

إذا تمكنت من الوصول إلى المدير، ربما تضطر أن تتخلى عن مبلغ أكبر قليلاً من الدولارات على شكل «زيادات» غير متوقعة، وعندها سيكون بإمكانك أن تحصل على السيارة بسعر يقارب القدر الأساسي لديك، وعندما تعقد الاتفاق، ستكون كمحترف قديم، مستعداً لتولي وظيفة مندوب مبيعات سيارات عن جدارة.

www.ibtesama.com

المثال الثاني عشر: إقناع أم عروسك في المستقبل، بدفع تكاليف الزفاف التي تريدها

إن هذا هو أول زفاف لك، وأنت تأمل أن يكون زفافك الأول والوحيد، لذا فإنك مهتم بأن يكون على الطريقة التي تريدها، وأنت ومحبوبتك متفقان على ذلك (كما اتفقتما على أشياء أخرى كثيرة)؛ فأنت تريد حفلاً صغيراً حميماً، تجمع فيه أعز، وأقرب أصدقائك. أم عروس المستقبل عرضت عرضاً رقيقاً، وكريماً، وهو أن تدفع كل تكاليف الزفاف، ولكنها بدأت تتحول إلى شخصية متسلطة تماماً؛ فلقد أدركت الآن أنها قد عرضت أن تدفع، لكي تستولي على زفافك، وإن فكرة حماة المستقبل عن «الجمع الصغير الحميم» هو خمسمائة شخص من أعز وأقرب الأصدقاء، ولكنك لا تستطيع أن ترفض كرمها (فأنت تحاول بكل قوتك أن توفر المال الكافي لكي تنتقل إلى مكان لائق تعيشان فيه سوياً، ولكن مجرد التفكير في الخمسمائة مدعو من أعز وأقرب الأصدقاءفي زفافك تجعل أسنانك تصطك) فماذا تفعل؟

الخطوة الأولى *: المصداقية (طرق التقنية من ١ إلى ١٤)

لا تصب بالذعر، فكلمازاد مقدار الفزع في موقف، زادت أهمية التراجع، وأخذ نفس عميق، والبدء في تسلق درجات سلم النجاح.

إن الاستعداد مهم في هذا الموقف؛ فلقد أدركت أنك إذا حاولت أن تنهي الموقف بسرعة، فسوف تخسر، لذا فإنك تقوم بوضع خطتك باهتمام؛ فتقوم بتحديد موعد للتحدث مع أم عروس المستقبل، لأنك تحترمها، وتقوم بدعوتها على وجبة الإفطار المتأخر في يوم الأحد (فهذه وجبتها المفضلة) في المكان المفضل لها، ولقد تأكدت من أن طاولتها المفضلة، قد تم إعدادها، بعد الاتفاق مع المضيفة على حجز الطاولة. أنت تعرف أن المظهر مهم بالنسبة لأم عروس المستقبل (أحياناً تشعر أنه كل شيء بالنسبة لها) لذا فإنك ترتدي الملابس،وتعتني بنفسك، بطريقة تجذبها هي.

تحضر في موعدك (احترام) لكي تصطحب أم عروس المستقبل بالسيارة، حيث إن هذا، ماتفضله (وتذكرت حتى أن تبعد كل الأشياء الزائدة عن الكرسي المجاور لك) وأنت لا تبدأ الحديث عن الزفاف، إلا بعد أن تنهي وجبتك (فعل كل شيء على حده)، وعندما تبدأ هي في الحديث عن الموضوع، أثناء تناولكما للطعام (لا توجد كثير من الأشياء التي تحب الحديث عنها، كحبها للحديث عن زفافك) تبتسم بكل بساطة، وتقول: «دعينا لا نتحدث عن هذا الأمر الآن. ام أليست هذه السلطة رائعة؟» إنك تركز عليها بشكل واضح، ومهتم بالأحداث التي حدثت خلال أسبوعها، وتعليقاتك إيجابية، وتحاول أن تكون مسترخياً بشكل معتدل، والأفضل أن يكون ذلك بدون الاستعانة بالمادة التي تساعدك على التحكم في ذاتك (حسناً أعرف أنني أطلب الكثير)، لقد قمت

www.ibtesama.com

بالجري بقوة هذا الصباح، لكي يساعد هذا على تهدئة أعصابك، ويبدو أن هذه الطريقة أفلحت، بعض الشيء.

الخطوة الثانية *: لغة الجسم (طرق التقنية من ١٥ إلى ٣٧)

تجعل وضع جسمك، ونظرة عينيك، تظهر ثقة قوية بالنفس (سواء أكنت تشعر بهذا، أم لا، في هذا الوقت) حيث تقوم بالجلوس فوق يدك في الوقت الذي تشعر فيه برغبة في التلويح بيديك بطريقة غريبة، أو العبث في المواد الموضوعة على المائدة، وتحافظ على تركيز ناظريك على ناظري أم عروس المستقبل، أثناء استماعك لها، وتظل ساكناً، وتجعل هدوء جسمك يعكس الأهمية التي تعلقها على كلماتك.

الخطوة الثالثة *: كن مقنعاً باستخدام صوتك (طرق التقنية من ٣٨ إلى ٤٧)

عندما تتحدث، تتحدث بوضوح، وبشكل مباشر، وتتجنب قول: «أظن»، و«نوعاً ما»، و«ربما إذا» الذي يظهر كثيراً في حديثك المعتاد، وتأخذ نفساً عميقاً قبل أن تتحدث، لكي تتأكد من أن صوتك موجود بداخلك، وتستخدم جملاً قصيرة، وتتوقف للحظات، لكي تسمح لها باستيعاب الأفكار.

الخطوة الرابعة *: الوئام (طرق التقنية من ٤٨ إلى ٥٣)

عندما تختار الرداء الذي سترتديه في موعد الغداء، تحاول أن تعكس أسلوب ارتداء حماة المستقبل للملابس، بقدر اهتمامك بعناصر المصداقية، وتحاول أن تستخدم المرآة مع لغة جسمها بشكل لائق طوال الغداء، وأيضاً مع مقدار طاقتها، ونغمة صوتها، ولكن تقول ثانية بصورة لائقة، أي ألا تبتعد كثيراً عن حدودك الشخصية، وتظل ملتزماً بالحدود المتعارف عليها؛ فعلى سبيل المثال، لقد قررت قبل المقابلة، في أثناء وضع خطة الإقناع، أنه إذا كانت مزاج أم عروس المستقبل معكراً في هذا اليوم، فلن يكون مزاجك أنت أيضاً متعكراً، لكي تعكس مزاجها، بل قررت أن تمارس أسلوب الاهتمام المتعاطف معها، وهذا سيكون شيئاً مقارباً لنوع مزاجها بدون استنساخه.

ولكن المجال الذي ستحقق فيه أكبر قدر من توطيد الصلة، هو المسايرة.

الخطوة الخامسة *: الاستماع بشكل مبتكر (طرق التقنية من ٥٤ إلى ٦٨)

تستمع بانتباه باستخدام عينيك، وأذنيك، وأنت تعرض قضيتك على حماة المستقبل، وتستمر على تركيز العينين جيداً عليها، وتراقب لغة جسمها، لكي تلاحظ علامات الاستياء، أو المقاومة، أو الانزعاج، التي سوف تعالجها في حينها.

الخطوة السادسة *: المنطق، العقل (طرق التقنية من ٦٩ إلى ٨١)

وبعد أن تنتهي من الغداء، وتمسح فمك، وتضع المنشفة جانباً، تأخذ نفساً عميقاً

www.ibtesama.com

(بهدوء وبدون صوت مسموع)، وتركز عينيك، وتبدأ فتقول: «يا أمي، (أنت تعرف أنها تحب أن تناديها بهذا الاسم) لا يسعني أن أشكرك بما فيه الكفاية على ما تفعلينه من أجلنا، في حفل الزفاف، فأنت أهم شخص بالنسبة لنا» ثم تنتظر، وتأمل أن تقول شيئاً مثل: «حسناً، أنت أيضاً مهم بالنسبة لي يا عزيزي» لقد قالت ذلك فعلاً، عظيم! يمكنك أن تكمل في أمان، فتقول مسايراً: «وكون الإنسان مهماً لدى شخص ما، هو شعور عظيم، وهذا هو سبب تفكيرنا في: كيف نجعل هذا الزفاف شيئاً خاصاً جداً، ومختلفاً، كمكانة أمي بالنسبة لنا؟ [سؤال بلاغي قد أخفي بداخله موضوع الخصوصية، وهي عبارة مظلة محتفظة بالتركيز الإيجابي]، وما أدركناه أننا إذا دعونا مئات الأشخاص، فإننا سننزع الخصوصية من الزفاف، وسنسمح له بأن يكون حفلاً كبيراً فقط، وهذا ليس هو الشيء الخاص في الزفاف».

فتقول حماتك، وقد بدا عليها الارتباك الشديد: «هل تعني أنك لا تريد حفلاً كبيراً؟ ماذا عن كل أصدقائي؟» وقد توتر كل وجهها بسبب انعقاد حاجبيها في يأس. فتقول: «آه، لا يا أمي إننا نريد بالطبع حفلاً كبيراً» ثم تراقب لغة جسمها، وتعبيرات وجهها، وقد استرخت مرة أخرى، ثم تقول: «إننا فقط لا نريده في نفس وقت الزفاف» فيعود وجه حماتك إلى التجهم، وتقول: «إنني لا أفهم» فتقول: «يا أمي، إننانريد أن يكون الزفاف شيئاً خاصاً كخصوصيتك بالنسبة لنا [تكرارللموضوع الأساسي]، ويكون به عدد قليل من الأشخاص الخاصين جداً، وهؤلاء فقط من سيقدرون ما فعلته من أجلنا، وبعد ذلك بعد أن نعود من شهر العسل، سوف نقيم حفلاً لبعد الظهر، ندعو فيه كل أصدقائك تقريباً؛ سنقيمه في الباحة الخلفية لمنزل العمة إدنا [استنتاج صريح]، وبهذا يمكننا أن نسمح بمقدم الأطفال، وكل الأشخاص الذي نريدهم (النقطة الأولى في التطوير المكونة من ثلاث نقاط)، وسوف نقوم بكل الاستعدادات (النقطة الثانية)، وسوف يقلل هذا من التكاليف (النقطة الثالثة)، وبهذه الطريقة سوف نجعل الزفاف ذا خصوصية حقيقية (تكرار الموضوع)، مثلك تماماً [تكرار باستخدام أدفأ، وأحب صوت لديك]»

الخطوة السابعة #: المشاعر (طرق التقنية من ٨٢ إلى ١١٠)

وتستمر في الحديث: «إن هذا يشبه وضع قائمة رقم واحد [تشبيه يعني لها الكثير، لأنها تقرأ مجلات عن نجوم السينما بشغف شديد]» أنت تعرفين مثل مشاهير السينما، فدائماً ما تكون هناك قائمة صغيرة مختارة منهم هي التي يتم دعوتها إلى الحفلات الكبرى، ثم تأتي بعدها قائمة رقم ٢ أكبر، يتم دعوتها إلى الحفلات العادية، وسوف يكون لديك قائمتك الخاصة رقم واحد، مثل النجمة فايا دناوي، أو آن بانكروفت [اثنتان من النجوم المفضلين لديها] [الإبقاء على التركيز على الجانب الإيجابي، باستخدام عامل جذب عاطفي يقنع حماتك]».

www.ibtesama.com

إن مفتاح هذه العملية، هو بالطبع إخلاصك الشديد، وحماسك حيال خطتك، فحتى إذا لم تكن تعتقد أن حماة المستقبل هي شخص خاص إلى ذلك الحد، إلا أنه يوجد بالطبع شيء خاص يمكنك أن تربطه بها (مثل أنها هي التي ولدت محبوبتك)، ويمكن أن ينمو اقتناعك بها، من هذه الحقيقة؛ فإن كلمة «شخص مميز هي كلمة تعني الكثير، وكل الناس يحبون فكرة أن يكونوا شخصاً مميزاً. إنها أيضاً عبارة تجذب المشاعر في هذه الحالة، وهي تتماشى بشكل معقول مع جوهر الموضوع الأساسي، وكلمة «تقدير» هي كلمة أخرى تعني الكثير، وخاصة بالنسبة للأشخاص، مثل حماة المستقبل التي تشعر أنه لا يتم تقديرها على الوجه الصحيح.

إنك تجعل صوتك دافئاً جداً، عندما تنطق بكلمات «مميز»، «وتقدير» لكي تعبر عن جوهر هذه الكلمات بطريقة صوتية (تصوير)، ولقد قمت بتجسيد التشبيه (وبذلك جسدت مقصدك عن طريق قولك لها أنها سوف يكون لديها قائمة رقم واحد خاصة بها] وقد استخدمت كلمة «أنت» في أثناء ذلك، وكذلك عبارة «ستكلفك أقل بكثير»

ثم تتوج مناقشتك بتسليمها ورقة مكتوبة بخط جميل، أو طباعة أنيقة (معتمداً على أن أم عروس المستقبل تفضل ـ مثل بعض كبار السن ـ الأوراق ذات الخط اليدوي الأنيق، وأنها أفضل من الكلمات المطبوعة) (وهو مساعد بصري). يظهر الانخفاض الشديد في تكلفة: «الزفاف الخاص» بالإضافة إلى تكلفة حفل الاستقبال في الباحة الخلفية لمنزل العمة إدنا (وأنت واثق جداً في العمة إدنا، ولديك احتمالان آخران في ذهنك، إذا لم توافق العمة إدنا) ويتم عرض هذه التكاليف في مقابل تكاليف الزفاف الذي تريده أم عروس المستقبل.

إنك لم تتحدث مع العمة إدنا بعد عن هذه الخطة مسبقاً، لذا فيمكنك إذا اعترضت أم عروس المستقبل، وقالت: «هل تحدثت مع العمة إدنا عن هذا الأمر، هل كانت هذه فكرتها؟» يمكنك أن تقول بكل أمانة «لا يا أمي، أردت أن أجعل ترتيب هذا الزفاف شيئاً خاصاً، أشارك فيه الإنسانة المميزة بالنسبة لي، وأنت هذه الإنسانة [تكرار للموضوع).

فتقول حماتك، وهي تتنهد: «حسناً، إذا كنتم تريدون ذلك ـ ثم تقول باهتمام ـ فسأقوم بتكوين قائمة رقم واحد، وستكون هذه القائمة مكونة من .....» ثم تبدأ في ذكر أسماء خمسين شخصاً من أعز، وأقرب أصدقائها، فتقول بصوت رقيق: «أمي؟» فلا تسمعك؛ ثم تحاول مرة أخرى: «أمي» فتجيب: «نعم يا عزيزي؟» وقد تشتت أفكارها بعض الشيء: «لقد قرأت أن القائمة رقم واحد لدى فايا دنواي، تتكون من عشرة أشخاص فقط (تعود بها إلى طريقك المختار، باستخدام عامل جذب عاطفي) (لقد ساعدتك قراءة المجلات التي تقرأها، وأنت تقف في طوابير المتاجر الكبرى، أليس كذلك؟) فتصيح أم عروس المستقبل: «عشرة أشخاص!!» فتومئ مجيباً: «عشرة

www.ibtesama.com

أشخاص، أعرف أنه تحد حقيقي، ولكن إذا كانت فايا دنواي تستطيع القيام بذلك، فستستطيعين أنت أيضاً [تركيز على الجانب الإيجابي]» فتقول هي: «إم حسناً، وهو كذلك، أعني إذا كانت فايا دنواي تستطيع القيام بذلك....»

المثال الثالث عشر: إبعاد الناخبين عن ذلك المنافس المحبوب جداً، لتفوز أنت في الانتخابات

إنك تسعى في الانتخابات إلى منصب المحافظ، أمام منافس محبوب جداً (المحافظ بارت) لقد أبليت بلاء حسناً في مجلس المدينة، ولكن بصراحة لم يسمع عنك كثير من الناس، ولكن كل الناس قد سمعوا عن المحافظ بارت، ويبدو أن كل الناس يحبونه، ولقد قابلت المحافظ، وتذكر أنك عملت في أثناء فترة توليه للمنصب، وأنت أيضاً تحبه؛ لأنه فعلاً شخص تشعر أنك تريد أن تختفي به عندما تقابله، وليس شخصاً سيئاً، أو مخادعاً، أو لئيماً، أو أن الاعتراض يسري في دمه. كل ما في الأمر أنه غير مؤثر، وهذا هو السبب الذي جعلك تنافسه ولا تستطيع أن تسيء إلى ذلك الشخص؛ فالناخبون سوف يكرهونك إذا فعلت ذلك، فكيف ستتنافس، وتنجح ـ بحق السماء ـ أمام «شخص لطيف» بمعنى الكلمة؟ وماذا ستقول في المناظرة حتى تغير آراء الناس؟

الخطوة الأولى #: المصداقية (طرق التقنية من ١ إلى ١٤)

إن المصداقية هي ذات أهمية عظيمة في الأمور السياسية، وبما أن من يعرفك من الناخبين قليلون، فسوف يحكم عليكما نسبته ٩٩,٩ ٪ من الناخبين، من خلال مقاييسهم المعتادة للمصداقية، ولأنك تعرف ذلك، فسوف تبذل جهداً خاصاً لكي تبدو بصورة نظيفة، وأنيقة، ومعتنى بها، ولائقة بدنياً، وتقوم بارتداء ملابس أنيقة، ومحافظة (وهي صورةمن المعتاد ربطها مع النفوذ، والجدارة بالثقة)، وتتماشى أيضاً مع الطراز العام لمجتمع الناخبين (علاقة). لقد اعتنيت بشعرك، حتى أصبح يناسب طراز وجهك بصورة رائعة، وقد جعلت نظارتك مطابقة لقوة نظرك بالضبط، حتى تتمكن من الرؤية بصورة جيدة (بدون أن تضيق حدقتك، فهذا يجعلك تبدو متردداً)، وقد عدلت وضع الإطارات جيداً، حتى لا تسقط العدسة كما حدث أثناء حملة انتخاباتك لمجلس المدينة.

ولقد تدربت على تركيز النظر بصورة جيدة، وعلى المصافحة بطريقة حازمة، ولقد تطورت قدرتك على القيام بكل شيء على حدة بشكل جيد، ولقد تعلمت أخيراً كيفية البقاء في وضع معتدل، وأنت مسترخ، وبذلك يمكنك «أن تبقى ثابتاً».

كما أن اتجاهك يدعم مصداقيتك من ناحية المظهر؛ فأنت تستمتع بصحبة الناس، لذا فإنه من الطبيعي لديك أن تركز انت انتباهك عليهم بشكل جيد، وأنت إيجابي بالفطرة، وملتزم بهدفك، بيد أنك لست بالضبط ما تسميه «مسترخ إلى حد معقول» لذا فلقد قمت بالاستماع إلى شرائط تقلل من التوتر، ويبدو أنها حققت بعض النفع.

www.ibtesama.com

وأنت مستعد تماماً للمناظرة؛ فلقد كان لديك سجل جيد في مجلس المدينة، وأنت محبوب بين زملائك من السياسين، والمحترفين، والشيء الوحيد الذي يقف في طريقك، هو المحافظ بارت المحبوب منذ زمن بعيد.

الخطوة الثانية *: لغة الجسم (طرق التقنية من ١٥ إلى ٣٧)

تصل إلى مكان المناظرة بخطوات نشيطة ومليئة بالطاقة، وترسم ابتسامة على وجهك، وتقف في وضع معتدل، وقد أقمت رأسك في وضع معتدل؛ فلقد تخلصت من الحركات، والاندفاعات الزائدة، وأبعدتها عن لغة جسمك، ولقد تدربت على ذلك بشكل كاف، باستخدام كاميرا الڤيديو، لدرجة أنك واثق أن حركاتك ستعبر عن شيء، ولكن بشكل لائق على الأقل، وتقف خلف منصة الحديث، وتتذكر ألا تتشبث يداك بها، كما يتشبث الغريق بطوق النجاة، بل دع يديك تسترخي إلى حد ما. إن لديك عنواناً رئيسياً أمامك، تحته عدة نقاط رئيسة ـ أيضاً ـ ولقد تدربت على خطبتك بشكل كاف، حتى تستطيع أن تنظر إلى الجمهور بتركيز كاف.

وعندما تحيي الجمهور، تنظر بشكل متعمد نحو جزء من الجمهور، ثم تنظر إلى جزء آخر، ثم جزء آخر، ويطول تركيزك على كل جزء لمدة دقيقة أو دقيقتين، وعندما تلقي خطبتك، تركز وأنت تنطق بعدة جمل على جزء واحد من الجمهور، قبل أن توجه نظرك إلى جزء آخر.

إنك تستخدم الحركات بشكل جيد؛ فلقد وضعت إشارة أمام النقطة الأساسية التي توقفت عندها، عندما تريد أن تتحرك بعيداً عن منصة التحدث إلى جانبه، لكي توضح وجهة نظرك، وبعد ذلك تعود، ولقد وضعت إشارة أيضاً أمام النقاط التي تريد أن تتوقف عندها بعض الشيء، حتى تسمح لمستمعيك باستيعاب الأفكار، ولقد تدربت على السماح لتعبيرات وجهك بالتغير في أثناء حديثك، حتى تعكس المشاعر المختلفة التي تهدف كلماتك إلى إيصالها، وأنت كذلك تحافظ طوال الوقت على تركيز جيد للعينين.

الخطوة الثالثة *: كن مقنعاً باستخدام صوتك (طرق التقنية من ٣٨ إلى ٤٧)

إن صوتك قوي، وواضح، وأنت تنطق بشكل جيد، ولقد تدربت على إضفاء «التصوير» من خلال الكلمات، حتى تجعل كلماتك أكثر دفئاً؛ فأنت تعرف أن لديك ميلاً لأن تبدو هادئاً، أو قليل الانفعال، ولقد ضبطت طبقة صوتك بصورة مريحة، حتى تعطي إيحاء بالسلطة، ثم تقوم بتقطيع الجمل حتى تكون «قطعاً صوتية صغيرة»، ولقد تدربت على الحديث من خلال الميكروفون، حتى تعرف ارتفاع الصوت المطلوب إعطاؤه، والقدر المطلوب خفضه عند التأكيد، مع كونك مسموعاً مع ذلك.

لقد تدربت على التحدث باستخدام الوقفات في لحظات معينة للتوكيد، ولقد استخدمت كثيراً من الكلمات التي تجذب المشاعر.

www.ibtesama.com

الخطوة الرابعة *: الوئام (طرق التقنية من ٤٨ إلى ٥٣)

يمكنك أن توطد الصلة بينك، وبين ناخبيك، من خلال عدة طرق؛ فتستخدم المرآة في الملابس على الرغم من أنك ترتدي ملابس تبدو محترمة، ومحافظة، عن طريق ارتداء حلة تعكس الطراز العام لجمهور الناخبين. يعكس أسلوبك البسيط، ولغة جسمك المسترخية، الطبيعية الهادئة نسبياً، والتي تعشق حياة المنزل لدى جمهور الناخبين. لقد قمت باختبار الكلمات التي تعكس أسلوب الحديث، ومصطلحاته لدى ذلك المجتمع، ولقد عنيت باستخدام كلمات تنتمي إلى أنماط الإدراك الثلاثة، وتؤكد بشكل خاص على النمطين البصري، والحسي، حيث إنك تعرف أن الغالبية العظمى منهم تنتمي إلى هذين النمطين.

إن أهم طريقة توطد من خلالها الصلة، هي مشاركة الجمهور في المعلومات التي يعرفها كل منكما عن المحافظ بارت، وإن هذه هي نقطة الانطلاق التي ستبني عليها كل حملتك.

تبدأ بتحية جمهورك، ثم تبدأ في خطابك: إنني كما يعرف جميعكم أنافس المحافظ بارت، وهذا يبدو شيئاً غريباً في وجود أمور منها: أنني أعتقد أن بيل بارت [انتزاع اللقب من اسمه، ينزله بطريقة لا شعورية عن منصب المحافظ] هو شخص رائع [فيصيح الناس، ويشجعونك، فتومئ أنت برأسك للاعتراف بذلك، نوع من الصلة] إني أتذكر أنني أدليت بصوتي لصالح بيل في الانتخابات الماضية، ولكن السؤال الذي أريد توجيهه إليكم هو: «هل يمكن أن يكون بيل بارت شخصاً عظيماً، ولكنه ليس سياسياً عظيماً؟ [سؤال بلاغي يتضمن موضوعك الأساسي، وعبارة: هل من الممكن أن يكون بيل الذي نحبه جميعاً لا يملك المقومات الأساسية للعمل في الجبهة السياسية؟ هل يمكن ذلك؟ [إعادة السؤال، وتطور للموضوع من خلال ثلاث نقاط؟] دعونا نرى».

لقد كونت صلة بجمهور الناخبين، من خلال اعترافك بشعبية المحافظ بارت الضخمة، ولقد جعلت من نفسك جزءاً من معجبيه، ولقد سايرتهم في حبهم للمحافظ بارت، ثم بدأت القيادة بعد ذلك، وموضوعها ليس سياسياً عظيماً» لقد أنزلت المحافظ بارت من على عرشه، بدون أن تذمه.

الخطوة الخامسة *: الاستماع بشكل مبتكر (طرق التقنية من ٥٤ إلى ٦٨)

تستمع في أثناء حديثك إلى استجابات الجمهور، فتفسح لها مجالاً، عن طريق الاعتراف بها من خلال الإيماء بالرأس، والابتسام (في الوقت المناسب)، وعن طريق القيام أحياناً بتكرار العبارات التي يبدو أن الجمهور يفضلها، ثم تتراجع، وتساير مرة أخرى إذا بدا على الجمهور أنه يقاوم عملية القيادة الخاصة بك، وتستمر في المسايرة، حتى نرى أن لغة جسم الجمهور قد أصبحت مستجيبة بشكل كاف لأن تحاول مرة أخرى أن تقوم بعملية قيادة ناجحة، حتى تصل إلى مقصدك.

www.ibtesama.com

الخطوة السادسة * المنطق، والعقل (طرق التقنية من ٦٩ إلى ٨١)

ثم تبدأ بعد ذلك في إطلاعهم على الخرائط، والرسومات (مساعد بصري)، وتقوم أيضاً بالمقارنة بين وعود المحافظ بارت، والأشياء التي قام بها بالفعل. (إنه أمر مثير للشفقة بالنسبة للمحافظ بارت، لذلك فإنه عظيم بالنسبة لك). تستمر في تكرار الموضوع الأساسي لديك طوال الوقت، بأكبر عدد يخطر على بالك من الطرق: «رجل عظيم، ولكنه ليس سياسياً عظيماً».

تقوم بالاعتراف بالضعف بطريقة تدعم وجهة نظرك: «والآن، ربما لا أكون أعظم سياسي في الدنيا، إلا أن لدي سجلاً جيداً عن إنجازي طوال توليتي لمنصبي لما أعد بفعله. ثم توضح لهم من خلال الجداول، والرسومات، نسبة القيام بالمهام في الوقت المحدد، ثم تقول: «كما أنني مازلت أعمل على تحسين نسبة العشرة في المائة الباقية» (إظهار الضعف بطريقة تزيد من استحقاق الثقة) وأنت تعني كلامك هذا!

الخطوة السابعة *: المشاعر (طرق التقنية من ٨٢ إلى ١١٠)

تقوم بتطوير الموضوع الأساسي إلى حد أبعد، وتقول: «إن الحياة ليست مسابقة في نسبة الشعبية [عبارة جذب]، وإن اهتمامكم بمصلحتكم يجب أن يكون أولى من مسابقة الشعبية [جذب عاطفي]، فهيا نعود إلى الأصول [عبارة جذب، وكلمات ذات قيمة]، هيا ننجز العمل الذي يجب إنجازه [تركيز على الجانب الإيجابي ومشاعر إيجابية]، ربما لا تحبونني كما تحبون بيل بارت، ولكنني سأقوم بالعمل المطلوب [الاعتراف بالضعف بطريقة تزيد من أحقيتك بالثقة] سأعمل على أن أتأكد من أن يحصل كل أفراد هذا المجتمع على ما يريدونه، سأقاتل من أجلكم، سأفعل كل ما بوسعي، لكي أصل إلى هدفي، وهدفي هو أن تحصلوا على الخدمات، والمنافع التي يستحقها هذا المجتمع، ويجب أن يحصل عليها».

ثم توضح في نقاط أساسية، الأشياء التي تريد تحقيقها لمجتمعك، وسيصبح شعارك «اعمل ما يتوجب عليك فعله؛ و انتخب هالاران!»

لقد كنت في خطابك منفعلاً، ومتحمساً، ومثيراً، ومحفزاً، ولقد أوضحت علامات تدل على التعاطف، والاهتمام، والمرح، والإصرار من خلال خطابك، لقد توقفت بين الجمل حتى تسمح للصمت بأن يتيح التغير في المزاج العام، ولقد قاومت رغبتك في أن تبدو غاضباً أو ساخراً، أو مستخفاً، أو معارضاً (مشاعر سلبية). لقد مكنتك قدرتك على أن تبقى على طريق المشاعر الإيجابية، من جعل الناخبين يصيحون في إعجاب صاخب في نهاية خطبتك، لقد فعلتها، ولقد نجحت الطريقة، وأنت تشعر بالسرور الشديد؛ فلقد أتممت مناظرة بنجاح، وأمامك سبع عشرة أخرى.

www.ibtesama.com

خاتمة

تغطي هذه الأمثلة قطاعاً عريضاً من المواقف، كي تظهر لك عدة طرق يمكنك من خلالها تطبيق خطوات الإقناع السبع، وسوف تساعدك القائمة التالية على استخدام هذه الطرق في مواقف معينة.

FARES_MASRY
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

www.ibtesama.com

قائمة مراجعة للخطوات والطرق التي يجب استخدامها في وضع استراتيجياتك المحددة، والمقنعة

استخدم قائمة المراجعة التالية لمساعدتك في استخدام تلك الطرق، التي ستفيدك للغاية في وضع استراتيجيتك المقنعة في أي موقف متاح، وتأكد من استخدام عناصر من كل خطوة.

الخطوة الأولى: وضع أساس راسخ ذى مصداقية

الانطباعات الأولى:

الطريقة # ١: بناء المصداقية مع الخبرة.

الطريقة # ٢: مواصلة العمل بشكل جدير بالثقة.

الجاذبية

الطريقة # ٣: اعتبارات النظافة.

الطريقة # ٤: كن أنيقاً.

الطريقة # ٥: اختاري الكماليات المناسبة.

الطريقة # ٦: كن ملائماً.

الثقة بالنفس

الطريقة # ٧: نفذ الأعمال، كل عمل على حده.

الطريقة # ٨: أن تعرف متى تكون ساكناً.

الطريقة # ٩: أن تظهر تركيزاً بصرياً مباشراً.

الاحترام

الطريقة # ١٠: احصل على الاحترام بمنحه للغير

الاتجاه

الطريقة # ١١: ركز مباشرة نحو الأشخاص.

الطريقة # ١٢: كن مخلصاً، وملتزماً.

الطريقة # ١٣: أن تملك التركيز الإيجابي.

الطريقة # ١٤: كن مرتاحاً بصورة معتدلة.

الخطوة الثانية: أشرك طاقة جسمك

لغة الجسم

الطريقة # ١٥: وضع جسمك: يبني الثقة.

الطريقة # ١٦: وقفتك: ابتكر أساساً أكيداً.

الطريقة # ١٧: الذراعان، واليدان.

www.ibtesama.com

الطريقة # ١٨ : وضع الرأس.
الطريقة # ١٩ : الجلوس المتيقظ.
الطريقة # ٢٠ : وفق بين لغة جسمك، وغرضك.

تعـبـيـرات الوجـه

الطريقة # ٢١ : عبر عن الاهتمام الجاد لتكسب ثقة الناس.
الطريقة # ٢٢ : عبر عن عدم موافقتك بشكل لطيف.
الطريقة # ٢٣ : عبرعن موافقتك بشكل لطيف.
الطريقة # ٢٤ : استخدم ابتسامتك باعتدال.
الطريقة # ٢٥ عبر عن الاهتمام، أوعن عدم الثقة، باستعمال حاجبيك.
الطريقة # ٢٦ : أظهر قيمة الأشياء من خلال نظراتك.
الطريقة # ٢٧ : د ع قصدك يوجه تعبيراتك.

الحـركـات، والسلوكـيـات

الطريقة # ٢٨ : أقلع عن عاداتك الحركية غير الملائمة.
الطريقة # ٢٩ : حدد وقتاً للحركة لتحقق أكبر أثر.
الطريقة # ٣٠ : تخلص من السلوكيات عديمة الفائدة.

الـتـحـرك

الطريقة # ٣١ : استخدم المشي لتسيطر على المكان، أو الموقف.
الطريقة # ٣٢ : تحرك لتحافظ على اهتمام الناس، وانتباههم.
الطريقة # ٣٣ : استخدم المشي لعمل انتقال فعال بين نقاط الموضوع.
الطريقة # ٣٤ : استخدم التحرك لإنهاء نقطة ما.
الطريقة # ٣٥ : استخدم التحرك لإقامة علاقة خاصة مع الناس، أو الأشياء.
الطريقة # ٣٦ : استخدم التحرك لتشتت الانتباه عن شخص، أو تزعزع الثقة فيه.
الطريقة # ٣٧ : نسق تحركك مع حركات جسمك، وتعبيرات وجهك، ونظرة عينيك.

المنصات، والخرائط، والمنضدات

الخطوة الثالثة: كن مقنعاً باستخدام صوتك

الأسس الصـوتيـة

الطريقة # ٣٨ : نوّع في إيقاع الصوت.
الطريقة # ٣٩ : استخدم طبقة الصوت لتنم عن انطباع السلطة، والقوة.

www.ibtesama.com

الطريقة # ٤٠: أظهر الثقة باستخدام النطق المتقن.

الطريقة # ٤١: نظم ارتفاع صوتك.

طرق التقنية الصوتية

الطريقة # ٤٢: استخدم العبارات المؤثرة.

الطريقة # ٤٣: استخدم الوقفات لتبرز النقاط الهامة.

الطريقة # ٤٤: أعد المواضيع المملّة إلى الحياة، باستخدام التلوين، والارتفاع، والانخفاض في الصوت.

الطريقة # ٤٥: استخدم الحواس الخمس.

الطريقة # ٤٦: استخدم العواطف بشكل مناسب.

الطريقة # ٤٧: تقنية الارتفاع، والانخفاض.

الخطوة الرابعة: طور الثقة عن طريق تنمية العلاقات

كون أساساً مشتركاً

الطريقة # ٤٨: اعكس صورة الملابس، ولغة الجسم.

الطريقة # ٤٩: اعكس نوعية المفردات، والنمط اللفظي.

الطريقة # ٥٠: اعكس مقدارطاقة الشخص.

الأنماط الحسية

الطريقة # ٥١: تعرف على الأنماط الحسية (بصرياً، وسمعياً، وحركياً).

الطريقة # ٥٢: كيفية استخدام النمط الإدراكي لدى الناس، لجعلهم مستعدين للاقتناع بك.

واكب، وقد

الطريقة # ٥٣: واكب، وقد

الخطوة الخامسة: كسب ميزة بالإنصات الإبداعي

الاستماع للمتناقضات

الطريقة # ٥٤: المضمون الذي يتعارض مع مضمون آخر.

الطريقة # ٥٥: المضمون الذي يتصارع مع الأسلوب العاطفي.

الطريقة # ٥٦: المضمون الذي يتصارع مع لغة الجسم.

الطريقة # ٥٧: تغيرات في نبرة الصوت.

الطريقة # ٥٨: الوقفات العلنية المتكررة، وألفاظ مثل: «آه»، و«أعتقد».

الطريقة # ٥٩: التناقضات في المفردات.

www.ibtesama.com

«الاستماع» للغة الجسم

الطريقة # ٦٠ : فسر تلميحات لغة الجسم.

الطريقة # ٦١ : استخدم تلميحات لغة الجسم لتقييم تأثيرك.

الطريقة # ٦٢ : استخدم تلميحات لغة الجسم لكي ترشدك في التطور الناجح في قضيتك.

الاتصال البصري

الطريقة # ٦٣ : استخدم الاتصال البصري، لتجعل الشخص يشعر بأنه مصغى إليه، ومصدق.

استخدم جسمك لتحقيق غرض

الطريقة # ٦٤ : استخدم جسمك، لكي تجذب اهتمام شخص ما لهدف ما.

الطريقة # ٦٥ : استخدم جسمك لكي تصرف انتباه شخص ما، بعيداً عن نقطة ما.

إظهار الانتباه

الطريقة # ٦٦ : استخدم إظهار الانتباه، لتكسب تعاون شخص ما.

الطريقة # ٦٧ : امتنع عن إظهارالانتباه لتجعل شخصاً ما غير مرتاح.

المحادثات المسموعة

الطريقة # ٦٨ : استخدم المحادثات المسموعة لكي تعبر عن هدفك.

الخطوة السادسة: أقنع بالمنطق، والعقل

المنطق، واعمال العقل

الطريقة # ٦٩ : استخدم اللغة لتعزز قبول الناس لما يجب أن تقوله.

الطريقة # ٧٠ : استخدم فكرة رئيسة.

الطريقة # ٧١ : استخدم «قاعدة الثلاثيات».

الطريقة # ٧٢ : استخدم «قانون الأولوية»، و«قانون الحداثة».

الطريقة # ٧٣ : استخدم عبارة شاملة.

الطريقة # ٧٤ : تحدث بلغة كل يوم.

الطريقة # ٧٥ : تحدث بلغة المهنة، والمصطلحات الفنية، واللغة العامية، بصورة ملائمة.

الطريقة # ٧٦ : عبر بكلمات ملائمة لتوضيح الفكرة.

الطريقة # ٧٧ : تحدث في قلب الموضوع.

الطريقة # ٧٨ : اعترف بنقاط الضعف بطريقة ما تعزز هدفك.

www.ibtesama.com

الطريقة # ٧٩: اكشف نقاط ضعفك، لتزيد من جدارتك بالثقة.

اطلب مـــــا تـريـد

الطريقة # ٨٠: استخدم الأسئلة البلاغية.

الطريقة # ٨١: استخدم نتائج واضحة.

الخطوة السابعة: اربح بالعاطفة

الـعـــــــواطـف

الطريقة # ٨٢: عبر عن الإخلاص.

الطريقة # ٨٣: استخدم الأحاسيس الإيجابية.

روايـة الـقـــــــصص

الطريقة # ٨٤: اجذب انتباه الأشخاص.

الطريقة # ٨٥: نظم حقائقك بطريقة ذات معنى عاطفي.

الطريقة # ٨٦: يسر تجربة الأشخاص القوية، والمنجزة، في حدث ما، أو موقف ما.

الطريقة # ٨٧: استخدم الأساطير، والقصص المعروفة جيداً بجاذبية عاطفية متقنة «كصنارات الصيد».

الأمثلة والتشبيهات

الطريقة # ٨٨: استخدم التشبيهات، والأمثلة، لتساعد الأشخاص على الارتباط عاطفياً بهدفك.

الطريقة # ٨٩: استخدم الأمثلة، والتشبيهات، لتحقيق التركيز، والتأثير على قضية ما.

الطريقة # ٩٠: اختر أمثلة، وتشبيهات، ذات جاذبية عاطفية لسامعك المستهدف.

الطريقة # ٩١: تجنب المشاكل المتوارثة عند استخدام تكرار الأمثلة، والعبارات البراقة، والكلمات المالية.

الطريقة # ٩٢: استخدم التكرار.

الطريقة # ٩٣: استخدم العبارات الأخاذة.

الطريقة # ٩٤: استخدم «كلمات المال».

التـــشـــخـــيص

الطريقة # ٩٥ اجعل الأشخاص منجذبين مباشرة بصيغة «أنت».

الطريقة # ٩٦: ترجم الحدث، أو الموقف إلى عبارات مأخوذة من التجربة الشخصية للأشخاص.

www.ibtesama.com

«الاستماع» للغة الجسم

الطريقة # ٦٠: فسر تلميحات لغة الجسم.

الطريقة # ٦١: استخدم تلميحات لغة الجسم لتقييم تأثيرك.

الطريقة # ٦٢: استخدم تلميحات لغة الجسم لكي ترشدك في التطور الناجح في قضيتك.

الاتصال البصري

الطريقة # ٦٣: استخدم الاتصال البصري، لتجعل الشخص يشعر بأنه مصغى إليه، ومصدق.

استخدم جسمك لتحقيق غرض

الطريقة # ٦٤: استخدم جسمك، لكي تجذب اهتمام شخص ما لهدف ما.

الطريقة # ٦٥: استخدم جسمك لكي تصرف انتباه شخص ما، بعيداً عن نقطة ما.

إظهار الانتباه

الطريقة # ٦٦: استخدم إظهار الانتباه، لتكسب تعاون شخص ما.

الطريقة # ٦٧: امتنع عن إظهارالانتباه لتجعل شخصاً ما غير مرتاح.

المحادثات المسموعة

الطريقة # ٦٨: استخدم المحادثات المسموعة لكي تعبر عن هدفك.

الخطوة السادسة: أقنع بالمنطق، والعقل

المنطق، وإعمال العقل

الطريقة # ٦٩: استخدم اللغة لتعزز قبول الناس لما يجب أن تقوله.

الطريقة # ٧٠: استخدم فكرة رئيسة.

الطريقة # ٧١: استخدم «قاعدة الثلاثيات».

الطريقة # ٧٢: استخدم «قانون الأولوية»، و«قانون الحداثة».

الطريقة # ٧٣: استخدم عبارة شاملة.

الطريقة # ٧٤: تحدث بلغة كل يوم.

الطريقة # ٧٥: تحدث بلغة المهنة، والمصطلحات الفنية، واللغة العامية، بصورة ملائمة.

الطريقة # ٧٦: عبر بكلمات ملائمة لتوضيح الفكرة.

الطريقة # ٧٧: تحدث في قلب الموضوع.

الطريقة # ٧٨: اعترف بنقاط الضعف بطريقة ما تعزز هدفك.

www.ibtesama.com

الطريقة # ٧٩: اكشف نقاط ضعفك، لتزيد من جدارتك بالثقة.

اطلب ما تريد

الطريقة # ٨٠: استخدم الأسئلة البلاغية.

الطريقة # ٨١: استخدم نتائج واضحة.

الخطوة السابعة: اربح بالعاطفة

العواطف

الطريقة # ٨٢: عبر عن الإخلاص.

الطريقة # ٨٣: استخدم الأحاسيس الإيجابية.

رواية القصص

الطريقة # ٨٤: اجذب انتباه الأشخاص.

الطريقة # ٨٥: نظم حقائقك بطريقة ذات معنى عاطفي.

الطريقة # ٨٦: يسر تجربة الأشخاص القوية، والمنجزة، في حدث ما، أو موقف ما.

الطريقة # ٨٧: استخدم الأساطير، والقصص المعروفة جيداً بجاذبية عاطفية متقنة «كصنارات الصيد».

الأمثلة والتشبيهات

الطريقة # ٨٨: استخدم التشبيهات، والأمثلة، لتساعد الأشخاص على الارتباط عاطفياً بهدفك.

الطريقة # ٨٩: استخدم الأمثلة، والتشبيهات، لتحقيق التركيز، والتأثير على قضية ما.

الطريقة # ٩٠: اختر أمثلة، وتشبيهات، ذات جاذبية عاطفية لسامعك المستهدف.

الطريقة # ٩١: تجنب المشاكل المتوارثة عند استخدام تكرار الأمثلة، والعبارات البراقة، والكلمات المالية.

الطريقة # ٩٢: استخدم التكرار.

الطريقة # ٩٣: استخدم العبارات الأخاذة.

الطريقة # ٩٤: استخدم «كلمات المال».

التشخيص

الطريقة # ٩٥ اجعل الأشخاص منجذبين مباشرة بصيغة «أنت».

الطريقة # ٩٦: ترجم الحدث، أو الموقف إلى عبارات مأخوذة من التجربة الشخصية للأشخاص.

www.ibtesama.com

اختر الفكرة التي تروج

الطريقة # ٩٧ : اجعل فكرتك قضية عامة.

زمن ماض أم مضارع

الطريقة # ٩٨ : استخدم الزمن المضارع لتساعد الأشخاص أن يرتبطوا ـ بصورة عاطفية ـ بالحدث، أو الموقف.

الطريقة # ٩٩ : استخدم الزمن الماضي لتبعد الأشخاص عاطفياً عن الحدث، أو الموقف.

صيغ الكلام المثبت، والمنفي

الطريقة # ١٠٠ : احتفظ بالأشخاص على الدرب معك باستخدام صيغة الإثبات في الحديث.

الطريقة # ١٠١ : أن تثير الشك باستخدام صيغة النفي في الحديث.

اختيار الكلمة

الطريقة # ١٠٢ : اختر الكلمات التي تعبر عن صور قوية في العقل الباطن.

الطريقة # ١٠٣ : اختر الكلمات التي تشجع الأشخاص على التفكير بالطريقة التي تريدهم أن يفكروا بها.

وسائل المساعدات البصرية

الطريقة # ١٠٤ : استخدم المساعدات البصرية لتوضيح أهدافك.

الطريقة # ١٠٥ : استخدم المساعدات البصرية لجذب انتباه الأشخاص.

الطريقة # ١٠٦ : استخدم المساعدات البصرية لتحقيق الإدراك البصري.

الطريقة # ١٠٧ : استخدم المساعدات البصرية، لتجعل الأشخاص يعيشون الأحداث، والمفاهيم، كشيء حقيقي.

الطريقة # ١٠٨ : استخدم المساعدات البصرية، لكي تدعم هدفاً ما بصورة عاطفية.

تناول الموضوعات

الطريقة # ١٠٩ : كيفية التأثير على تفكير الأشخاص بالطريقة التي توجه بها أهدافك.

الطريقة # ١١٠ : كيف تقنع الأشخاص بإظهار هدفك بصورة بدنية.

www.ibtesama.com

FARES_MASRY
www.ibtesama.com
منتديات مجلة الإبتسامة

www.ibtesama.com

www.ibtesama.com